



***Plan d'études cadre  
pour les filières de formation des écoles supérieures***

**«Administration des douanes»**

Titre protégé :

**«experte en douane diplômée ES»  
«expert en douane diplômé ES»**

**Organe responsable :** **Administration fédérale des douanes**  
**Direction générale des douanes**  
**Monbijoustrasse 40**  
**3003 Berne**

Approuvé par l'OFFT le **09. JUNI 2011**

## Table des matières

<b>1</b>	<b>Objet et champ d'application</b>	<b>3</b>
1.1	Préambule	3
1.2	Organe responsable	3
1.3	Bases	3
1.4	Diplôme / Titre	4
1.5	Positionnement de la formation dans le paysage de formation	5
1.6	Structure du plan d'études cadre	6
<b>2</b>	<b>Qualité de la formation – Analyse des activités</b>	<b>8</b>
<b>3</b>	<b>Profil de la profession d'expert/experte en douane diplômé/e. ES</b>	<b>9</b>
3.1	Champ professionnel et contexte	9
<b>4</b>	<b>Aperçu des processus de travail et compétences à acquérir</b>	<b>14</b>
4.1	Processus de travail et compétences	16
4.1.1	Processus de conduite	16
4.1.2	Processus de métier	18
4.1.3	Processus de soutien	25
<b>5</b>	<b>Domaines de formation et dotation horaire</b>	<b>29</b>
5.1	Cursus de formation des experts/expertes en douane diplômés/ées ES	29
5.2	Domaines de formation et dotation horaire	30
5.3	Domaine de formation «Ecole»	32
5.4	Domaine de formation «Pratique professionnelle»	32
5.5	Coordination des composantes théoriques et pratiques	33
<b>6</b>	<b>Admission</b>	<b>35</b>
6.1	Conditions d'admission	35
6.2	Prise en compte des compétences acquises avant la formation	35
<b>7</b>	<b>Procédure de qualification</b>	<b>36</b>
7.1	Dispositions générales	36
7.2	Objet, étendue, déroulement	36
7.3	Prestations d'apprentissage durant la formation	36
7.3.1	Admission aux prestations d'apprentissage	36
7.3.2	Prestations non fournies ou ne respectant pas les consignes	36
7.4	Examen de diplôme	37
7.4.1	Admission	37
7.4.2	Travail de diplôme	37
7.4.3	Présentation et discussion	37
7.4.4	Travail de diplôme non fourni et examen de diplôme non achevé	38
<b>8</b>	<b>Dispositions finales</b>	<b>39</b>
8.1	Révision périodique et évolution du plan d'études cadre	39
8.2	Entrée en vigueur	39
<b>9</b>	<b>Glossaire et liste des abréviations (alphabétique)</b>	<b>40</b>

## **1 Objet et champ d'application**

### **1.1 Préambule**

Le présent plan d'études cadre pour la filière de formation d'expert/experte en douane diplômé/e ES sert de base à la mise en œuvre d'une formation professionnelle moderne. De par sa structure et la composition des différents modules, cette filière de formation développe l'autonomie et le sens des responsabilités des experts/expertes en douane diplômés/ées. ES, tout en vouant une attention particulière à la pensée en réseau, l'analyse de cas pratiques et l'orientation vers l'action.

### **1.2 Organe responsable**

L'organe responsable du présent plan d'études cadre pour la filière de formation d'expert/experte en douane diplômé/e. ES est l'Administration fédérale des douanes, ci-après AFD.

En vertu de l'art. 235 de l'ordonnance sur les douanes, en ce qui concerne la formation professionnelle supérieure du personnel de l'administration des douanes, la Direction générale des douanes est réputée organisation du monde du travail au sens de l'art. 28, al. 2, de la loi du 13 décembre 2002 sur la formation professionnelle.

La Direction générale des douanes, Service d'état-major Formation, a compétence pour l'édiction des dispositions correspondantes. Elle définit notamment les conditions d'admission, les compétences à acquérir, la coordination entre les composantes théoriques et pratiques de la formation, les procédures de qualification et le titre décerné.

### **1.3 Bases**

Le plan d'études cadre pour la filière de formation d'expert/experte en douane diplômé/e. ES se base sur les textes législatifs et documents suivants:

- Loi fédérale du 13 décembre 2002 sur la formation professionnelle (LFPr)
- Ordonnance du 19 novembre 2003 sur la formation professionnelle (OFPr)
- Ordonnance du DFE du 11 mars 2005 concernant les conditions minimales de reconnaissance des filières de formation et des études postdiplômes des écoles supérieures (OCM ES)

Ont été également pris en considération les deux guides édités par l'OFFT «Plans d'études cadres pour les écoles supérieures» du 31.3.2006 et «Procédure de reconnaissance des filières de formation et des études postdiplômes des écoles supérieures» du 24 mai 2007 ainsi que le «Schéma des critères, Assurance de la qualité des plans d'études cadres ES» du 13 décembre 2006.

Lors de l'élaboration du présent document, il a aussi été tenu compte du «Référentiel de compétence de l'administration fédérale» élaboré par l'Office fédéral du personnel (OFPER).

Le plan d'études cadre se base sur une analyse des activités menée en 2007 (voir point 2).

#### **1.4 Diplôme / Titre**

Les étudiants ayant achevé avec succès leur formation obtiennent le titre de:

Allemand: **dipl. Zollexpertin HF / dipl. Zollexperte HF**

Français: **Experte en douane diplômée ES / Expert en douane diplômé ES**

Italien: **Perita doganale dipl. SSS / Perito doganale dipl. SSS**

La traduction anglaise recommandée est la suivante:

College of Professional Education and Training (PET) Degree in Customs

## 1.5 Positionnement de la formation dans le paysage de formation

La filière de formation d'expert/experte en douane diplômé/e. ES se situe au degré tertiaire du système de formation suisse. Reposant sur les qualifications acquises au secondaire II, la première partie de la formation conduit à l'examen professionnel fédéral de spécialiste en douane. Le diplôme d'expert/experte en douane diplômé/e. ES permet d'acquérir des connaissances plus larges et approfondies nécessaires à l'exercice de cette profession. Il constitue la base pour assumer une fonction de cadre ou pour se spécialiser dans un domaine particulier de l'administration des douanes.

Le diplôme d'expert/experte en douane diplômé/e. ES donne accès aux cours et études postdiplômes, généralement en vue d'une spécialisation dans un domaine particulier de l'administration des douanes (par ex. économie d'entreprise, gestion de projets).

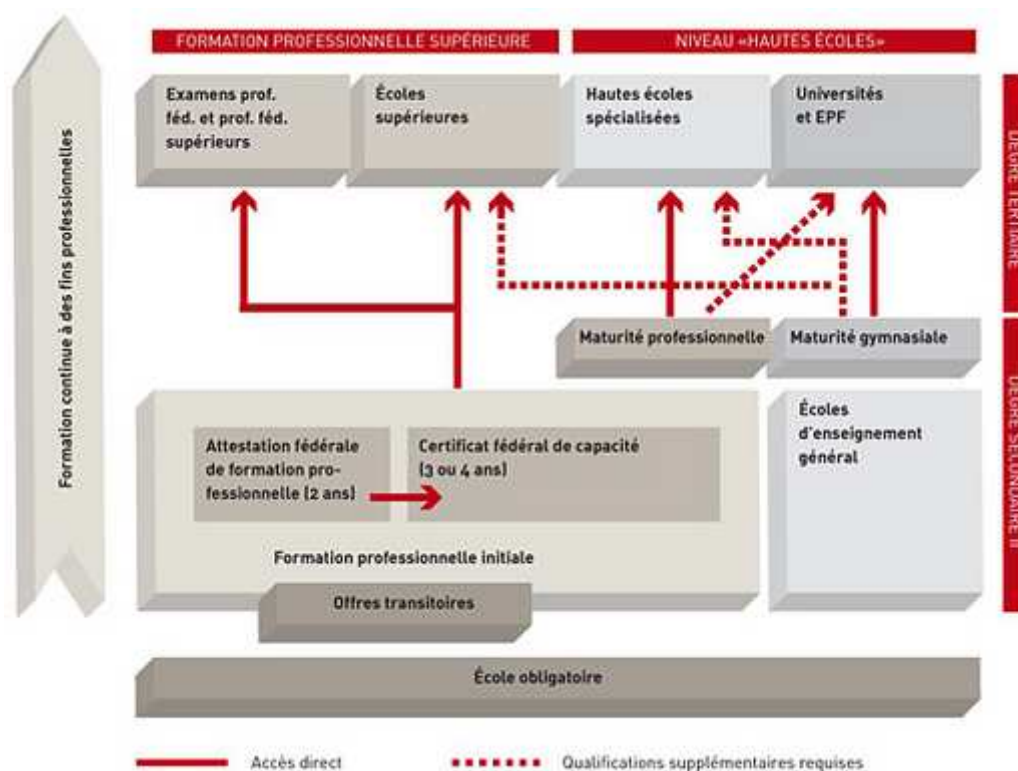


Figure 1: Systématique de la formation professionnelle

Source: OFFT

## 1.6 Structure du plan d'études cadre

La structure du présent plan d'études cadre est illustrée par la représentation suivante (figure 2):

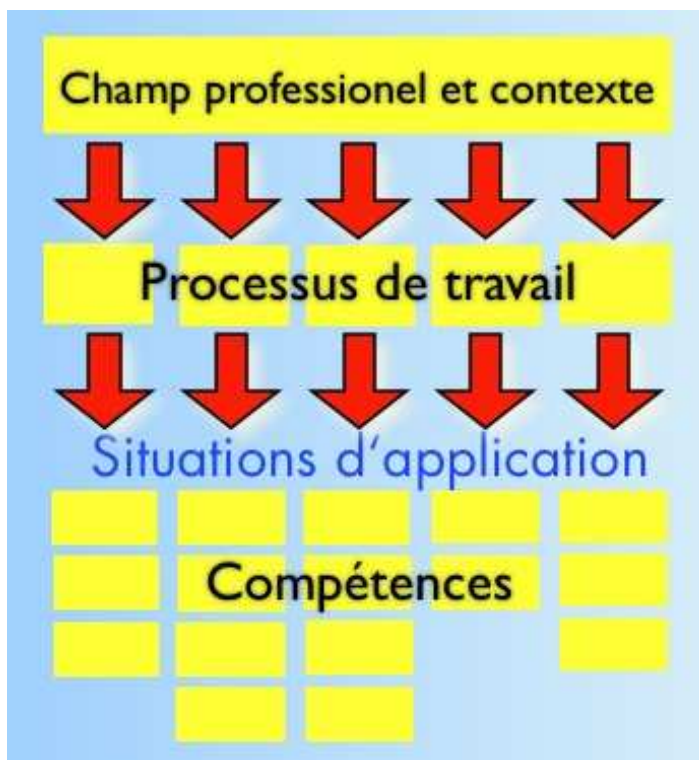


Figure 2: Structure du profil de la profession  
Source: BfB Büro für Bildungsfragen

### Champ et contexte professionnels

Les tâches et activités essentielles, les acteurs impliqués et le contexte dans lequel se déroule le travail sont décrits.

### Processus de travail

Les processus de travail sont dérivés du champ et du contexte professionnels. Ils décrivent les différentes situations d'application et les domaines d'activité.

### Compétences à acquérir

Une fois le champ, le contexte professionnels et les processus centraux décrits, on détermine les compétences à acquérir afin de mener à bien les processus de travail.

La compétence se définit comme la capacité d'opérer avec succès dans des situations d'application données.

Pour déterminer des compétences, il convient d'exposer tant l'action que les situations d'application dans lesquelles celle-ci est accomplie. L'action effectuée de façon compétente est représentée sous la forme d'un cycle d'action complet.

Est appelée «compétence» la faculté qu'une personne acquiert dans le cadre d'une mesure de formation ou ailleurs d'organiser et de tirer profit de ses ressources en vue d'atteindre un but déterminé.

### Les ressources englobent:

- Les facultés cognitives, qui incluent l'usage de connaissances, de théories et de concepts, mais également d'un savoir implicite (tacit knowledge) qui est le fruit de l'expérience.
- Les savoir-faire (know-how) requis pour réaliser une activité concrète, y compris la faculté d'établir des rapports relationnels dans la vie professionnelle, ce qu'il est convenu d'appeler «la compétence sociale».
- Les conceptions et les valeurs

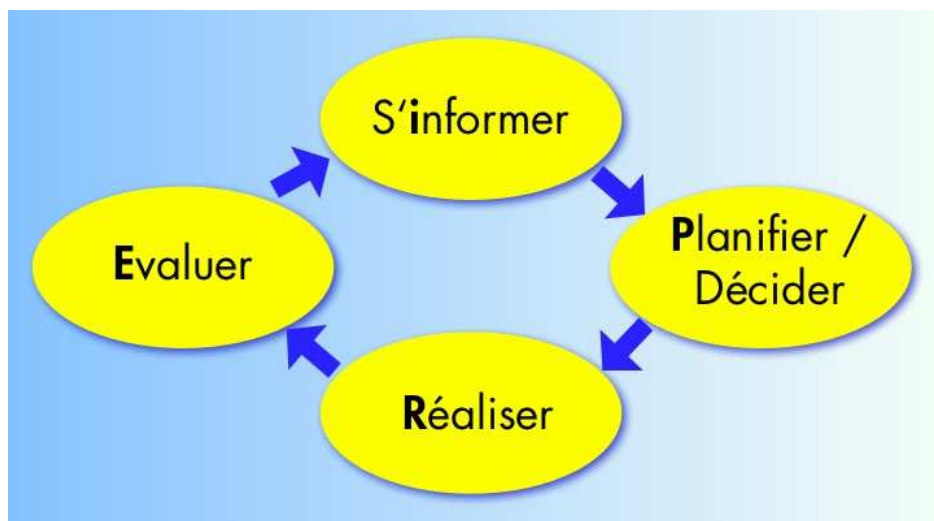


Figure 3: Les quatre étapes d'un cycle complet d'action (IPRE)  
Source: BfB Büro für Bildungsfragen

### Le cycle d'action (modèle IPRE)

Le cycle d'action complet (IPRE) comporte quatre étapes permettant d'exposer comment agir avec succès dans une situation de travail déterminée et de décrire une action de manière structurée.

- |                    |                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>S'Informer:</b> | Assimilation de toute information en rapport avec une tâche et son contexte général                                                                                                                                                        |
| <b>Planifier:</b>  | Planification ou prise de décision au sujet de l'action à venir, sur la base des informations récoltées. Il s'agit en l'occurrence de procéder aux préparatifs de l'action et aux choix entre les alternatives ou variantes envisageables. |
| <b>Réaliser:</b>   | Exécution de l'action et transposition des préparatifs                                                                                                                                                                                     |
| <b>Evaluer:</b>    | Contrôle de l'action et si nécessaire ajustement de l'action entreprise                                                                                                                                                                    |

## 2 Qualité de la formation – Analyse des activités

Un objectif fondamental de la formation centrale est de permettre aux collaborateurs d'acquérir des qualifications qui répondent aux besoins et qui soient ciblées sur leur activité professionnelle. La formation doit donc être clairement axée sur la pratique. Pour que cette exigence puisse être satisfaite, il faut connaître les besoins de la pratique. C'est le seul moyen d'optimiser le contenu et la structure de la formation.

Afin de garantir la qualité des cours dispensés et d'établir les fondements d'une filière de formation orientée vers l'action, une enquête a été menée en 2007 auprès des spécialistes en douane au sujet de leurs activités et des besoins en matière de formation.

Les données ont été recueillies à l'aide d'un questionnaire électronique. Les besoins de formation dans les différents domaines d'activité ont ensuite été établis et comparés avec le programme des cours proposés à l'époque. Il a ainsi été possible de mettre en évidence certaines lacunes au niveau de la formation et de déterminer les mesures à prendre en vue de l'optimiser.

L'enquête a été menée par l'entreprise empiricon AG, Berne, auprès de quelque 500 collaborateurs. L'AFD n'a pas eu accès aux données individuelles, et les résultats présentés ne permettaient pas de reconstituer les dires d'une personne en particulier, ce qui garantissait pleinement l'anonymat des participants.

Concernant l'objet de l'enquête, l'analyse des activités a permis de mettre au jour les points essentiels suivants:

- Le catalogue des activités montre que le profil de la profession renferme une large palette d'activités. Or, l'exécution de chacune de ces activités requiert la conjonction de compétences très diverses. A titre d'exemple, l'activité consistant à traiter les recours tarifaires ou administratifs exige de connaître le tarif, le droit administratif, les procédures douanières, mais aussi de maîtriser les applications informatiques, la dactylographie et la correspondance.
- Comme le montrent les besoins de formation signalés, les collaborateurs souhaitent accomplir leurs activités avec une réelle compétence. Or, ils sont bien conscients de la nécessité de rafraîchir régulièrement leurs connaissances. Cela vaut tout particulièrement pour les thèmes qui exigent beaucoup de professionnalisme et supposent une réelle maîtrise de l'information.
- L'environnement professionnel en constante mutation exige une structure de formation continue à la fois flexible et adaptée aux besoins. Une telle structure devra prévoir toutes les solutions possibles de perfectionnement (on the job, near the job, out the job). C'est d'ailleurs la seule façon de garantir une activité professionnelle en phase avec des exigences sans cesse changeantes.

Ces conclusions ont été prises en compte lors de l'élaboration du plan d'études cadre de l'école supérieure de douane.



### **3 Profil de la profession d'expert/experte en douane diplômé/e. ES**

#### **3.1 Champ professionnel et contexte**

La profession et le champ professionnel de l'expert/experte en douane diplômé/e. ES font partie intégrante du système économique suisse.

L'AFD enregistre et contrôle les marchandises à l'importation, à l'exportation et en transit dans le cadre d'un mandat et d'un contrat de prestations. Elle perçoit des droits de douane, des redevances sur le trafic routier et d'autres taxes et impôts. La douane encaisse environ un tiers des recettes fédérales. Cette tâche de contrôle est décrite dans ce qu'il est convenu d'appeler la procédure douanière, qui englobe l'ensemble des opérations prescrites pour l'exécution de la taxation (dédouanement) lors de l'importation, de l'exportation ou du transit de marchandises. La tâche de contrôle prend généralement la forme d'un contrôle formel de la déclaration en douane et de la réalisation de contrôles matériels (vérification).

Les activités des experts/expertes en douane diplômés/ées ES peuvent être regroupées en trois catégories de tâches principales:

#### **Tâches économiques**

Les tâches économiques englobent des activités de protection et de contrôle (par ex. protection des marques, des designs et des droits d'auteur, surveillance de l'importation et de l'exportation de marchandises), la perception de redevances (droits de douane, taxe sur la valeur ajoutée, impôts sur les huiles minérales, les véhicules automobiles, le tabac et la bière, redevance sur le trafic des poids lourds et redevance pour l'utilisation des routes nationales) et de diverses taxes d'incitation ainsi que certaines prestations de service (par ex. établissement de la statistique du commerce extérieur).

#### **Contribution à la sécurité interne**

Les tâches relevant de la sécurité comprennent la lutte contre les agissements illégaux (lutte contre la criminalité, les passages illégaux de la frontière et la contrebande de stupéfiants), la protection de la population et de l'environnement (par ex. contrôle des denrées alimentaires, protection des animaux et des végétaux et conservation des espèces) et les tâches de sécurité dans les espaces publics (contrôle du commerce du matériel de guerre, des armes, exécution des mesures d'embargo et observation des prescriptions sur la circulation routière).

#### **Collaboration avec des autorités et des organisations étrangères**

Les tâches de collaboration avec les autorités étrangères regroupent notamment le transit international, l'assistance administrative et l'entraide judiciaire ainsi que la participation à des engagements internationaux et à des organisations internationales (par ex. Organisation mondiale des douanes, Organisation mondiale du commerce).

Les catégories de tâches décrites se caractérisent par un haut degré de complexité et des changements constants, comme le montrent notamment les évolutions suivantes de la profession de monopole initiale:

➤ **Elargissement du champ d'activité**

La liste des tâches effectuées au profit de l'Etat, de l'économie et de la population a été régulièrement élargie (par ex. instauration des vignettes et de la redevance sur le trafic des poids lourds liée aux prestations, renforcement des contrôles des denrées alimentaires à la frontière, surveillance des contingents, taxes d'incitation et accords de libre-échange).

➤ **Internationalisation et mondialisation**

En raison de la mondialisation des marchés, les contacts internationaux de l'administration des douanes se sont accrus. A côté de l'activité douanière proprement dite, l'administration des douanes travaille au sein et au profit de plusieurs organisations internationales et projets tels que l'Organisation mondiale des douanes, des missions de promotion de la sécurité et des formations à la méthodologie et aux thèmes en rapport avec les douanes destinées aux collaborateurs des douanes de différents pays (par ex. Tunisie, Egypte, Kirghizistan, Kazakhstan).

➤ **Normes européennes**

L'AFD s'aligne de plus en plus sur les normes européennes. Le positionnement de la formation des autorités douanières étrangères au degré tertiaire en fait partie. Comme les collaborateurs de la douane suisse et des douanes étrangères s'acquittent de tâches dans l'ensemble comparables, le niveau de formation doit par conséquent être identique.

L'AFD emploie près de 4500 collaborateurs. Organisée de façon décentralisée, celle-ci est représentée dans toute la Suisse. La Direction générale des douanes se trouve à Berne, tandis que les quatre directions d'arrondissement et les huit régions gardes-frontière sont situées dans les régions frontalières. Le personnel douanier est réparti en quatre catégories: spécialistes en douane, gardes-frontière, autre personnel douanier civil et collaborateurs du contrôle des métaux précieux. Les informations relatives à l'école supérieure de douane mentionnées ci-dessous concernent uniquement les spécialistes en douane.

### **3.2 Profil de la profession**

En tant que collaborateurs et collaboratrices d'une administration publique, les experts/expertes en douane diplômés/ées ES sont des personnes polyvalentes qui possèdent de solides qualifications dans leurs domaines d'activités et qui allient à un savoir spécifique à la douane des connaissances globales et interdépendantes de culture générale (par ex. droit, sciences économiques) ainsi que des compétences sociales.

Les experts/expertes en douane diplômés/ées ES accomplissent dans le trafic transfrontalier des personnes et des marchandises et en partie également à l'intérieur du pays des tâches relevant de la fiscalité et de la politique économique ainsi que de la police commerciale et industrielle. Ils apportent leur contribution au traitement de quelque 70 000 envois de marchandises par jour. A l'aide de moyens techniques modernes, ils comparent la déclaration des biens importés avec les papiers d'accompagnement et clarifient les discordances directement avec les partenaires de douane. Ils déterminent les redevances d'entrée sur la base des preuves d'origine et d'autres données.

Les changements politiques et économiques, la mondialisation galopante et l'augmentation du volume de trafic qu'elle provoque ainsi que l'attribution de tâches supplémentaires (liées par ex. à

de nouveaux accords de libre-échange) rendent l'activité des experts/expertes en douane diplômés/ées ES de plus en plus exigeante. Ces derniers s'informent régulièrement de l'évolution, aux niveaux national et international, des dossiers en lien avec leurs domaines de tâches et évaluent leur impact sur leur activité.

Une part importante du travail ne peut être planifiée qu'à très court terme, si tant est qu'elle puisse l'être, car il est difficile de déterminer à l'avance le flux de marchandises. Les experts/expertes en douane diplômés/ées ES font preuve de flexibilité dans les différentes situations et conditions cadres rencontrées, s'adaptent et travaillent en fonction des circonstances.

Dans le cadre du placement sous régime douanier et des contrôles plus approfondis, les experts/expertes en douane diplômés/ées ES ont la responsabilité d'accomplir leurs tâches de manière conforme au droit et adaptée à la situation. Dans l'exercice de leur activité, les experts/expertes en douane diplômés/ées ES s'efforcent de faciliter le passage de la frontière aux entreprises tout en tenant toujours compte de l'ensemble des dispositions légales qui s'appliquent.

Les experts/expertes en douane diplômés/ées ES déterminent de manière autonome les envois à contrôler ainsi que le type, la portée et la fréquence du contrôle. Ils/elles vérifient également, de manière ciblée et ajustée aux risques, des marchandises directement dans le camion, ou chez le destinataire ou l'expéditeur, et coordonnent les contrôles à effectuer conjointement avec d'autres autorités. Par le biais de leurs contrôles, ils/elles protègent les consommateurs suisses notamment contre les contrefaçons d'articles de marque, les produits néfastes pour la santé et d'éventuelles épizooties. Ils/elles travaillent en étroite collaboration avec des experts en droit, des laboratoires d'analyse et d'autres institutions.

En observant de manière stricte les prescriptions de sécurité, particulièrement lors d'envois à haut risque (par ex. matériaux chimiques), ils/elles garantissent leur propre protection, celles des tiers et de l'environnement.

Les experts/expertes en douane diplômés/ées ES sont au service de la population. En tenant dûment compte du cadre légal, ils/elles déterminent des processus de travail appropriés, organisent les travaux, planifient et dirigent l'engagement durable des collaborateurs et des ressources. Ils/elles garantissent ainsi que les tâches sont effectuées de façon compétente, sûre et efficace.

Ils/elles sont responsables, dans le cadre de leurs tâches, de conseiller de manière individuelle et de renseigner les partenaires de la douane, jouant ainsi le rôle d'intermédiaire entre les besoins des partenaires de la douane et l'autorité. Ils/elles traitent des affaires pénales, examinent des demandes et rendent des décisions.

Dans le cadre de leurs activités, les experts/expertes en douane diplômés/ées ES forment de manière autonome de nouveaux collaborateurs et veillent à un transfert des connaissances optimal au sein de l'équipe et entre les équipes.

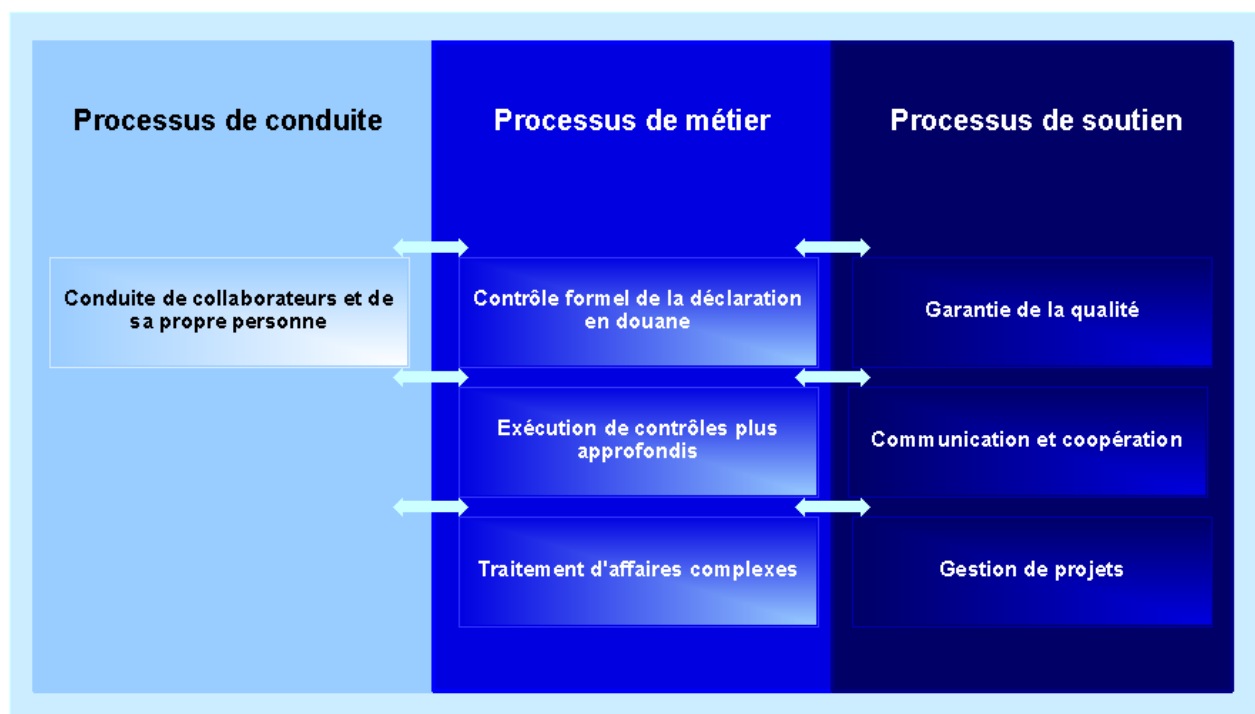
Etant donné que les exigences des différents interlocuteurs de l'administration des douanes évoluent constamment, celle-ci doit régulièrement s'adapter aux nouveaux besoins de l'économie et de la politique, moyennant souvent d'importants ajustements du système. Les experts/expertes en douane diplômés/ées ES mettent leurs connaissances spécialisées et leurs compétences méthodiques au service de tels projets ou ils/elles les dirigent.

Les experts/expertes en douane diplômés/ées ES adoptent un style de conduite coopératif qui favorise l'esprit d'initiative des collaborateurs et les fait participer à la résolution des problèmes, en sollicitant leurs idées ou leur collaboration. Ils/elles dirigent par le biais d'objectifs clairs et de responsabilités bien définies, délèguent au niveau hiérarchique le plus bas possible et encouragent l'autocontrôle. Ils/elles mènent régulièrement des entretiens avec les collaborateurs et les

informent au moment opportun de manière ouverte et détaillée. En tant que supérieurs/es, ils/elles adoptent une attitude promouvant l'égalité des chances et sont garants de l'égalité de traitement entre les collaborateurs quel que soit leur sexe ou leur appartenance culturelle.

Ils/elles assument des responsabilités et des tâches de conduite dans l'administration des douanes au niveau de la direction opérationnelle, des processus de métier et de soutien.

Cette filière de formation s'adresse à des personnes qualifiées et intéressées à endosser des responsabilités dans les domaines de la conduite du personnel et du traitement d'affaires complexes. Le profil de la profession décrit les qualifications à atteindre au terme de la formation ainsi que l'environnement professionnel dans lequel les experts/expertes en douane diplômés/ées ES évoluent. Partant du champ d'activité global, les processus de travail principaux, tous basés sur l'analyse des activités, ont été établis comme suit:



Notre vision de l'administration des douanes repose essentiellement sur la notion de système complexe en constante évolution. On désigne sous le terme de système l'existence de plusieurs éléments formant un tout. Le système est complexe lorsque les interactions entre les différents éléments sont multiples et qu'ils se basent les uns sur les autres. Il en va de même pour les différents processus de travail qui, en principe, ne sont que des éléments isolés. Mais pris dans leur ensemble, ils constituent le profil de la profession d'expert/experte en douane diplômé/e ES. Les différents processus sont étroitement imbriqués, ils se basent les uns sur les autres et certains ne peuvent être réalisés qu'en réseau.

La conduite peut être évoquée ici à titre d'exemple. Par «conduite» on entend non seulement la conduite du personnel à proprement parler, mais également la conduite des équipes. La personne chargée de la conduite doit elle-même disposer de bonnes connaissances professionnelles et de bonnes connaissances de l'exploitation afin d'être en mesure d'engager les collaborateurs et les ressources de manière durable.

Il en va de même pour les processus de soutien: par exemple, une personne qui ne dispose pas des connaissances professionnelles relatives aux processus de métier ne peut raisonnablement

contribuer à un projet visant à simplifier la procédure à l'importation. Inversement, les experts/expertes en douane ont besoin des processus de soutien pour exécuter les processus de métier. Ils doivent savoir comment structurer un processus de conseil de manière optimale, afin d'être en mesure de bien conseiller les partenaires de la douane sur des sujets techniques.

Des compétences ont été décrites pour les différents processus de travail. Celles-ci mettent en évidence le profil d'exigences d'expert/e en douane diplômé/e ES. Lesdits processus et compétences servent de base à la structure du profil de la profession.

## 4 Aperçu des processus de travail et compétences à acquérir

L'ensemble des processus de travail reflète les exigences posées par le monde du travail aux experts/expertes en douane diplômés/ées ES et met en évidence le comportement professionnel requis. Les processus de travail et les compétences décrits ci-dessous se fondent sur l'analyse des activités effectuées, qui constitue une base détaillée et solide au niveau scientifique. Pour chaque processus de travail, les experts/expertes en douane diplômés/ées ES acquièrent les compétences nécessaires à sa bonne exécution.

### Processus de conduite

Conduite de collaborateurs et de  
da propre personne

#### Processus de travail 1: Conduite de collaborateurs et de sa propre personne

- 1.1 Engagement dans la formation et le perfectionnement
- 1.2 Conduite des collaborateurs
- 1.3 Conduite de sa propre personne

### Processus de métier

Contrôle formel de la déclaration  
en douane

Exécution de contrôles plus  
approfondis

Traitement d'affaires complexes

#### Processus de travail 2: Contrôle formel de la déclaration en douane

- 2.1 Etablissement du classement tarifaire
- 2.2 Contrôle du respect des dispositions concernées des accords de libre-échange et du système généralisé de préférences pour les pays en développement
- 2.3 Application des actes législatifs autres que douaniers

#### Processus de travail 3: Exécution de contrôles plus approfondis

- 3.1 Exécution des contrôles matériels (vérification)
- 3.2 Exécution des contrôles de dossiers
- 3.3 Exécution des contrôles d'entreprises

#### Processus de travail 4: Traitement des affaires complexes

- 4.1 Exécution des procédures pénales
- 4.2 Exécution des procédures de recours

- 4.3 Octroi et demande de l'assistance administrative
- 4.4 Traitement d'autres affaires complexes



**Processus de travail 5: Garantie de la qualité**

- 5.1 Etablissement du reporting
- 5.2 Mise en œuvre des nouveautés

**Processus de travail 6: Communication et coopération**

- 6.1 Information et conseil des partenaires de la douane
- 6.2 Communication avec les collaborateurs et les supérieurs
- 6.3 Coopération au niveau international

**Processus de travail 7: Gestion de projets**

- 7.1 Conduite des projets

## 4.1 Processus de travail et compétences

### 4.1.1 Processus de conduite

#### 1. Conduite de collaborateurs et de sa propre personne

Les experts/expertes diplômés/ées ES assument dans leur domaine des responsabilités d'instruction et de conduite à l'égard des collaborateurs.

Ils/elles s'engagent dans la formation et le perfectionnement.

Ils/elles se consacrent régulièrement à leur développement personnel et professionnel, maintiennent leur savoir à jour et gardent une distance critique par rapport à leurs connaissances.

#### 1.1 Engagement dans la formation et le perfectionnement

Les experts/expertes en douane diplômés/ées ES transmettent leurs connaissances spécialisées et leur expérience professionnelle. Ils/elles participent à la formation des étudiants et des collaborateurs lors des stages.

Ils/elles s'engagent dans le cadre de formations internes et externes à la profession au sein d'organes spécialisés au niveau national et international et continuent de se perfectionner.

Dans la formation et le perfectionnement, ils/elles ont recours à des outils méthodiques-didactiques et rhétoriques ainsi qu'aux technologies de l'information.

**I** Ils/elles se procurent une vue d'ensemble des nouvelles dispositions et de celles déjà en vigueur ainsi que de toute autre information concernant leur champ d'activité au sein de l'environnement professionnel. Ils/elles étudient les mises à jour et nouveautés pertinentes.

**P** Ils/elles planifient leur contribution à la formation et au perfectionnement des étudiants et des collaborateurs ainsi que leur participation à des formations internes et externes à la profession. Ils/elles optent pour des moyens et des méthodes adaptés pour la mise en œuvre des séquences de formation et de perfectionnement.

**R** Ils/elles transmettent les connaissances acquises, encadrent les processus d'apprentissage des étudiants et participent à leur évaluation. Ils/elles prennent part à des formations internes et externes à la profession.

**E** Ils/elles évaluent leurs propres activités et prennent, le cas échéant, des mesures correctrices en vue de contributions ultérieures à la formation et au perfectionnement.



## 1.2 Conduite de collaborateurs

Les experts/expertes en douane diplômés/ées ES dirigent les collaborateurs de manière ciblée avec des instruments de conduite appropriés. Ils/elles créent un climat de travail agréable et motivant qui permet d'optimiser les prestations de chacun.

- I** Ils/elles s'informent sur les points forts et les points faibles des collaborateurs. Ils/elles prennent note de toute détérioration du climat de travail.
- P** Ils/elles réfléchissent aux interventions possibles dans la conduite des collaborateurs et optent pour des mesures prometteuses.
- R** Ils/elles dirigent les collaborateurs de manière ciblée et font consciemment usage de leur fonction de modèle. Ils/elles privilégient l'échange ouvert d'informations et d'expériences avec les collaborateurs.  
Ils/elles conduisent des entretiens individuels et des réunions d'équipe, procèdent à des contrôles des résultats et développent les mesures d'optimisation qui s'imposent.  
Ils/elles créent un climat de travail propice et favorisent le développement de l'équipe.
- E** Ils/elles réfléchissent à la conduite du personnel.

## 1.3 Conduite de sa propre personne

Les experts/expertes en douane diplômés/ées ES se dirigent eux-mêmes, en analysant de manière responsable leur situation professionnelle, leur comportement et leur attitude à l'égard des collaborateurs, des assujettis aux droits de douane et à l'impôt ainsi que des tiers, afin d'évoluer conformément aux exigences du quotidien professionnel.

- I** Ils/elles se remémorent leur comportement et leur attitude à l'égard d'autres personnes dans des situations professionnelles antérieures.
- P** Ils/elles sélectionnent des situations professionnelles et choisissent quels aspects ils/elles désirent mettre en lumière.
- R** Ils/elles analysent chaque situation professionnelle pour mettre en évidence les particularités et leur propre attitude. Ils/elles réfléchissent à leur attitude.
- E** Ils/elles s'assurent qu'ils/elles ont bien mis en évidence tous les aspects essentiels et trouvé des mesures qui pourraient éventuellement être mises en œuvre.

## 4.1.2 Processus de métier

### 2. Contrôle formel de la déclaration en douane

Les experts/expertes en douane diplômés/ées ES contrôlent si toutes les marchandises qui franchissent la frontière sont intégralement et correctement taxées. Ils/elles vérifient de façon ajustée aux risques les déclarations en douane remises quant à leur exactitude formelle, à savoir la concordance du contenu avec les documents d'accompagnement, et procèdent sur la base de cet examen à la perception des droits de douane, des redevances et des impôts (à la consommation) lors de l'importation. Ce faisant, ils/elles prennent en compte toutes les prescriptions légales pertinentes.

Le contrôle formel de la déclaration en douane fait partie de la procédure douanière et englobe toutes les opérations effectuées par les experts/expertes en douane diplômés/ées ES dans le cadre de la procédure douanière. Les compétences figurant aux points 2.1 à 2.3 reprennent les différentes étapes du contrôle formel de la déclaration en douane et constituent ainsi également une partie de la procédure douanière. Après avoir réalisé les différentes étapes du contrôle, les experts/expertes en douane diplômés/ées ES procèdent à l'établissement des décisions de taxation et à la perception des redevances.

#### 2.1 Etablissement du classement tarifaire

A l'aide des prescriptions de service, les experts/expertes en douane diplômés/ées ES contrôlent l'exactitude du numéro de tarif. Ils classent également les marchandises de manière correcte en cas de demande de renseignement tarifaire.

- I** Ils/elles s'informent au sujet de la marchandise à l'aide des documents d'accompagnement ou des indications données par l'importateur ou l'exportateur.
- P** Ils/elles sélectionnent les numéros de tarif qui entrent en ligne de compte.
- R** Ils/elles optent pour le numéro de tarif correct et prennent les mesures nécessaires découlant du numéro de tarif (par ex. acceptation de la taxation, corrections, calcul et perception des redevances, renseignement tarifaire écrit). Ils/elles tiennent compte du mandat de prestations lors du choix des mesures.
- E** Ils/elles s'assurent que le classement tarifaire est exact et que toutes les mesures ont été prises et mises en œuvre correctement.

## 2.2 Contrôle du respect des dispositions pertinentes relatives aux accords de libre-échange et du système généralisé de préférences pour les pays en développement

Les experts/expertes en douane diplômés/ées ES garantissent que les dispositions relatives aux accords de libre-échange et au système généralisé de préférences pour les pays en développement sont appliquées conformément au droit.

- I** Ils/elles clarifient l'origine de la marchandise sur la base des documents d'accompagnement ou d'autres indications et se procurent une idée générale des accords de libre-échange qui entrent en ligne de compte au vu de l'origine de la marchandise ainsi que du système de préférences pour les pays en développement.
- P** Ils/elles décident quelles preuves d'origine doivent être présentées et quels sont les risques potentiels.
- R** Ils/elles vérifient que les preuves d'origine sont complètes sur le plan matériel et valables au point de vue formel. Ils/elles s'assurent que les prescriptions relatives aux accords de libre-échange et au système généralisé de préférences pour les pays en développement ont été observées et que le taux de droits de douane correct a été déclaré. Ils prennent éventuellement d'autres mesures (par ex. vérification, contrôle de l'origine, procédure pénale, renseignement en matière d'origine). Ce faisant, ils/elles tiennent compte du mandat de prestations.
- E** Ils/elles vérifient qu'il a été tenu compte du bon accord de libre-échange ou du système de préférences pour les pays en développement et que les mesures correctes ont été mises en œuvre.

## 2.3 Application des actes législatifs autres que douaniers

Les experts/expertes en douane diplômés/ées ES garantissent, dans le cadre de la procédure douanière, l'exécution de diverses mesures dans le domaine des actes législatifs autres que douaniers.

- I** Ils/elles se remémorent les actes législatifs en vigueur et établissent, à l'aide de la déclaration en douane et des documents d'accompagnement, si un acte législatif autre que douanier est concerné.
- P** Ils/elles identifient l'acte législatif autre que douanier en question. Ils/elles déterminent quels documents (par ex. autorisation) sont nécessaires au placement sous régime douanier et quelles mesures supplémentaires doivent être prises.
- R** Ils/elles vérifient si les dispositions des actes autres que douaniers sont respectées. En cas de discordances, ils/elles prennent les mesures qui s'imposent. Les mesures possibles sont les suivantes: établissement de rapports (par ex. contrefaçons d'articles de marque), prélèvement d'échantillons (par ex. contrôle des denrées alimentaires), contrôle de permis (par ex. matériel de guerre, la convention de Washington sur la conservation des espèces CITES et les lois et ordonnances fédérales), respect d'interdictions d'importation, d'exportation ou de transit (par ex. stupéfiants). Ce faisant, ils/elles tiennent compte du mandat de prestations.
- E** Ils/elles vérifient qu'ils/elles ont identifié les actes législatifs autres que douaniers concernés, pris les bonnes mesures et les ont mises en œuvre correctement.

### 3 Exécution de contrôles plus approfondis

Dans le cadre de leurs activités, les experts/expertes en douane diplômés/ées ES effectuent des contrôles extrêmement variés qui poursuivent différents objectifs. Les contrôles, qui sont réalisés de manière autonome et en fonction de la situation en matière de risques, englobent l'examen de documents (contrôle de dossiers), le contrôle matériel (vérification) de la marchandise ainsi que des contrôles d'entreprises. Les contrôles matériels font partie intégrante de la procédure douanière, tandis que les autres contrôles ont lieu aussi bien durant la procédure qu'au terme de celle-ci.

#### 3.1 Exécution des contrôles matériels (vérification)

Les experts/expertes en douane diplômés/ées ES effectuent des contrôles matériels (vérification) afin de vérifier si la déclaration en douane concorde avec les marchandises. Ce type de contrôle revêt également un caractère préventif, car il incite les partenaires de la douane à établir les déclarations en douane conformément à la vérité.

- I** Ils/elles examinent si toutes les conditions légales requises pour effectuer un contrôle matériel (vérification) sont remplies.
- P** Ils/elles préparent le contrôle matériel (vérification) à l'aide des prescriptions de service et en tenant compte des prescriptions légales, planifient la mise en œuvre concrète et organisent, en fonction de la situation de risque générale et celle propre au contrôle en question, tous les documents et moyens auxiliaires nécessaires.
- R** Ils/elles effectuent les contrôles matériels (vérification) en respectant les prescriptions légales et la sécurité de toutes les personnes présentes et prennent éventuellement des mesures supplémentaires (par ex. pesage, prélèvement d'échantillons, examen au microscope). Ils/elles mettent par écrit le résultat du contrôle matériel. Ils/elles tiennent compte du mandat de prestations lors du choix des mesures.
- E** Ils/elles s'assurent que tous les points pertinents pour la taxation ont été intégralement et correctement contrôlés.  
Ils/elles vérifient qu'ils/elles ont effectué le contrôle matériel (vérification) de manière conforme au droit.

### 3.2 Exécution des contrôles de dossiers

Au terme de la procédure douanière, les experts/expertes en douane diplômés/ées ES réclament en fonction de l'évaluation des risques et par sondage des dossiers auprès des transitaires (sans préavis). Lors des contrôles de dossiers sont vérifiés des documents supplémentaires (tenue de l'inventaire, factures du transitaire au client) qu'il n'est pas nécessaire de présenter dans le cadre de la procédure douanière ordinaire ou qui n'existent pas encore à ce moment-là.

Le but de ces contrôles de dossiers est de vérifier si toutes les marchandises de l'envoi ont été taxées correctement et dans leur intégralité.

- I** Ils/elles acquièrent un aperçu ciblé de la situation de risque actuelle et des taxations effectuées.
- P** Ils/elles décident quels dossiers doivent être demandés.
- R** Ils/elles vérifient si les dossiers sont complets et exacts du point de vue formel et prennent éventuellement d'autres mesures (par ex. demande de documents supplémentaires, correction, procédure pénale). Ce faisant, ils/elles tiennent compte du mandat de prestations.
- E** Ils/elles s'assurent que tous les documents pertinents ont été intégralement contrôlés.

### 3.3 Exécution des contrôles d'entreprises

Sur la base de divers renseignements (par ex. informations tirées de l'analyse de risque, discordances constatées au niveau d'un cercle d'assujettis aux droits de douane et à l'impôt, indications d'autres bureaux de douane, etc.) et en fonction de priorités, les experts/expertes en douane diplômés/ées ES effectuent des contrôles d'entreprises auprès des assujettis aux droits de douane et à l'impôt et des consommateurs. Le but de ces contrôles est de vérifier l'exactitude des indications données par les assujettis aux droits de douane et à l'impôt et les requérants directement dans l'entreprise.

- I** Ils/elles examinent si toutes les conditions légales requises pour effectuer un contrôle d'entreprises sont remplies et se procurent une vue d'ensemble de la situation.
- P** Ils/elles se préparent au contrôle (par ex. détermination des priorités du contrôle, étude des documents, collecte d'informations sur l'entreprise soumise au contrôle et recherche de ses points faibles) et définissent une stratégie.
- R** Ils/elles effectuent le contrôle d'entreprises (par ex. contrôle du respect des dispositions légales, utilisation correcte de la marchandise, recettes, facteurs de rendement) et prennent les mesures éventuellement nécessaires (perception subséquente, prescription de contrôles plus approfondis).  
Ils/elles établissent un rapport de contrôle et discutent du résultat avec les responsables de l'entreprise. Ils/elles tiennent compte du mandat de prestations lors du choix des mesures.
- E** Ils/elles s'assurent que le contrôle d'entreprises est complet et qu'il s'est déroulé de manière conforme au droit.

#### 4. Processus de travail 4: Traitement d'affaires complexes

Les experts en douane diplômés/ées ES traitent des affaires complexes telles que les procédures pénales et les procédures de recours, octroient et requièrent l'assistance administrative et l'entraide judiciaire et règlent d'autres affaires complexes, dans le cadre de la procédure douanière ou indépendamment de celle-ci.

##### 4.1 Exécution des procédures pénales

En cas de discordances, les experts/expertes en douane diplômés/ées ES clarifient s'il s'agit d'un acte punissable ou non. Ils/elles déterminent la forme de culpabilité, fixent la peine applicable ou transmettent le dossier aux autorités supérieures. Ce faisant, ils/elles respectent toutes les bases légales pertinentes et le mandat de prestations.

- I** Ils/elles s'informent sur les discordances constatées dans le cadre de la procédure douanière.
- P** A l'aide des bases légales et des prescriptions de service, ils/elles font la distinction entre les actes punissables et ceux qui ne le sont pas.  
A l'aide des bases légales pertinentes, ils/elles déterminent les mesures à prendre.
- R** Ils/elles fixent dans la procédure pénale simplifiée la forme de culpabilité et la peine applicable et dressent un mandat de répression, s'il est possible de le faire en procédure simplifiée. Dans le cas contraire, ils/elles rédigent la transmission du dossier en procédure ordinaire à l'autorité supérieure. Ils/elles assument la responsabilité de leurs décisions.
- E** Ils/elles vérifient que toutes les bases légales pertinentes ont été utilisées et contrôlent le bien-fondé de leurs décisions. Ils/elles s'assurent que les mesures prises respectent le principe de proportionnalité.

## 4.2 Exécution des procédures de recours

Les experts/expertes en douane diplômés/ées ES examinent et traitent les recours oraux et écrits. Ils/elles analysent l'état des faits du point de vue matériel et juridique et vérifient la question des compétences ainsi que le respect des exigences formelles.

- I** Ils/elles se procurent une vue d'ensemble de la situation et vérifient si les conditions légales (par ex. respect des délais, compétences) pour le traitement du recours sont remplies.
- P** Sur la base des documents soumis et des prescriptions légales, ils/elles décident s'ils peuvent entrer en matière sur le recours.  
  
Ils/elles traitent le recours avec compétence, dans les délais et en optimisant le rapport entre la charge de travail et les effets escomptés.
- R** Ils/elles observent les principes constitutionnels généraux (par ex. les principes de la légalité, de l'égalité de droit et l'interdiction de l'arbitraire), rendent des décisions au titre de première et/ou deuxième instance de recours (selon l'échelon) et prennent des mesures (par ex. transmission à l'autorité compétente, rejet du recours, rédaction de la réponse, établissement des décisions) qui reposent sur les bases légales importantes pour le jugement. Ils/elles tiennent compte du mandat de prestations lors du choix des mesures.
- E** Ils/elles s'assurent que toutes les bases légales pertinentes ont été observées dans leur intégralité et que des mesures adaptées ont été prises.

## 4.3 Octroi et demande de l'assistance administrative

Dans la mesure où un traité international le prévoit, les experts/expertes en douane diplômés/ées ES octroient l'assistance administrative aux autorités étrangères et la requièrent auprès de ces dernières aux fins de garantir que la législation douanière soit correctement appliquée, notamment en prévenant et en décelant les opérations contraires à cette législation et en menant des enquêtes à leur sujet.

Ils/elles octroient l'assistance administrative aux autorités suisses et la requièrent pour remplir leurs tâches, pour autant qu'il existe une base légale pour le faire.

- I** Ils/elles examinent s'il existe, pour le cas en question, des dispositions légales permettant l'octroi de l'assistance administrative aux autorités suisses ou étrangères.
- P** Ils/elles décident si l'assistance administrative peut, du point de vue légal, être demandée et octroyée et optent pour la forme d'information correcte.
- R** Ils/elles octroient les indications pertinentes, en accord avec les prescriptions légales et administratives (y c. la protection des données) de l'autorité requérante ou en font la demande auprès de l'autorité requise.
- E** Ils/elles s'assurent que toutes les prescriptions légales ont été observées et que toutes les informations pertinentes ont été transmises.

#### 4.4 Traitement d'autres affaires complexes

Les experts/expertes en douane diplômés/éesES règlent également d'autres affaires complexes, qui varient fortement en fonction du domaine de spécialisation. Ils/elles peuvent notamment être chargés/es d'élaborer des actes législatifs, d'établir des renseignements tarifaires et d'origine contraignants (à l'échelon d'une direction d'arrondissement ou de la Direction générale des douanes) et de rédiger des observations responsives à l'intention du Tribunal administratif fédéral (à l'échelon de la Direction générale des douanes).

- I** Ils/elles s'informent sur la situation à l'aide des documents présentés.
- P** Ils/elles décident quelles mesures concrètes doivent être prises et quels documents doivent être établis.
- R** Ils/elles prennent les mesures correctes et établissent les documents nécessaires. Ils/elles tiennent compte du mandat de prestations lors du choix des mesures.
- E** Ils/elles s'assurent que toutes les mesures ont été prises de manière correcte et dans leur intégralité, conformément aux prescriptions légales.



### 4.1.3 Processus de soutien

## 5. Garantie de la qualité

Les experts/expertes en douane diplômés/ées ES respectent dans leur travail les hautes exigences en matière de qualité de l'administration des douanes. La qualité du travail effectué influence grandement l'acceptation de l'administration des douanes par la population. C'est pourquoi l'établissement du reporting et la mise en œuvre des nouveautés, notamment l'intégration des nouvelles connaissances, revêtent une importance toute particulière.

### 5.1 Etablissement du reporting

Les experts/expertes en douane diplômés/ées ES exécutent leurs tâches conformément au mandat de prestations. Ils/elles consignent les résultats de leurs activités dans le système de reporting.

- I** Ils/elles acquièrent une vue d'ensemble des groupes de produits (prestations) requis dans le cadre du mandat de prestations et se représentent mentalement la tâche à exécuter.
- P** Ils/elles déterminent si un groupe de produits est concerné dans le cas en question.
- R** Ils/elles exécutent leur tâche conformément aux exigences du mandat de prestation et consignent les résultats de leurs activités dans le système de reporting.
- E** Ils/elles s'assurent qu'ils ont respecté les normes de qualité et que tous les résultats ont été consignés dans le système de reporting.

### 5.2 Mise en œuvre des nouveautés

Les experts/expertes en douane diplômés/ées. ES sont tenus/ues de maintenir à jour leurs connaissances spécialisées, afin de pouvoir garantir la qualité de leur travail. Ils s'informent régulièrement sur les risques potentiels et les nouveautés en consultant les médias, les prescriptions de service et les prescriptions légales.

- I** Ils/elles vérifient régulièrement si les prescriptions de service, les bases légales ou de manière plus générale l'environnement de l'administration des douanes contiennent des nouveautés touchant leur domaine de spécialisation.
- P** Ils/elles décident s'il convient de mettre en œuvre ces nouveautés dans le cadre de leur activité quotidienne et déterminent la marche à suivre.
- R** Ils/elles mettent correctement et intégralement en œuvre les nouveautés dans leur travail, dès leur entrée en vigueur.
- E** Ils s'assurent qu'ils ont pris en compte toutes les nouveautés et les ont correctement mises en œuvre.

## 6. Communication et coopération

Les experts/expertes en douane diplômés/ées ES travaillent en étroite collaboration avec les assujettis aux droits de douane et à l'impôt et les spécialistes en douane de Suisse et de l'étranger. Ils/elles informent les assujettis aux droits de douane et à l'impôt au guichet, au téléphone, sur l'emplacement officiel ou directement à leur domicile. Chaque partie prenante a des exigences différentes à l'égard de l'administration des douanes, selon qu'il s'agit de personnes privées, d'expéditeurs et destinataires agréés, de déclarants professionnels, de chauffeurs ou de représentants d'autres offices.

Les experts/expertes en douane diplômés/ées ES se trouvent dans le champ de tension entre les intérêts des partenaires de la douane et les prescriptions légales. La mission des experts/expertes en douane diplômés/ées ES consiste à répondre le plus équitablement possible aux attentes des intéressés et de proposer une solution qui soit optimale pour les deux parties, tout en tenant compte des prescriptions légales.

### 6.1 Information et conseil des partenaires de la douane

Les experts/expertes en douane diplômés/ées ES informent et conseillent oralement et par écrit les assujettis aux droits de douane et à l'impôt au sujet des prescriptions légales. Ils/elles s'adaptent aux besoins des assujettis aux droits de douane et à l'impôt.

- I** Ils/elles prennent note des demandes des assujettis aux droits de douane et à l'impôt ou s'en enquêtent si nécessaire.
- P** Ils/elles prennent en compte les intérêts divergents des parties prenantes et optent pour un style de communication et une manière d'agir qui permettent de concilier les besoins des assujettis et le mandat légal.
- R** Ils/elles informent oralement ou par écrit les assujettis de manière adéquate, en leur fournissant l'interprétation correcte des prescriptions légales.
- E** Ils s'assurent, par exemple au moyen de questions, que les assujettis aux droits de douane et à l'impôt ont reçu des informations et des conseils complets et adaptés à la situation et que les conseils dispensés sont conformes aux prescriptions légales.

### 6.2 Communication avec les collaborateurs et les supérieurs

Les experts/expertes en douane diplômés/ées ES communiquent avec les collaborateurs et les supérieurs de manière adaptée à la situation, efficace et empreinte de respect.

- I** Ils/elles s'enquêtent, le cas échéant, des demandes des collaborateurs et des supérieurs. Pendant l'entretien, ils/elles analysent le processus de communication.
- P** Ils/elles optent pour un style de communication respectueux et adapté à la situation.
- R** Ils/elles mènent avec succès des entretiens avec les collaborateurs et les supérieurs et appliquent correctement les règles de communication en fonction de la situation.
- E** Ils/elles analysent le cours de l'entretien et examinent les possibilités d'amélioration en vue de la prochaine discussion.

### 6.3 Coopération au niveau international

Les experts/expertes en douane diplômés/ées ES travaillent en étroite collaboration avec des spécialistes de l'étranger. Ils/elles surmontent les obstacles linguistiques et culturels et assurent la qualité du travail exigée.

- I** Ils/elles s'enquière(n)t de la demande spécialisée de leur interlocuteur et présentent leurs propres besoins. Ils identifient les différences culturelles et linguistiques qui peuvent entraîner des imprécisions ou des malentendus.
- P** Ils/elles déterminent quelles mesures et quelles informations sont importantes pour établir une coopération fructueuse.  
Ils/elles envisagent des alternatives, comme par ex. le recours à une langue étrangère (commune) ou la nécessité de demander des précisions.
- R** Ils/elles prennent les mesures nécessaires à la coopération (par ex. participation à des réunions, rédaction de rapports, informations).  
Ils/elles garantissent le bon fonctionnement de la communication par des mesures appropriées, comme par ex. l'utilisation d'une langue étrangère (commune), le recours à des aides à la traduction ou par des demandes de précisions.
- E** Ils/elles s'assurent que toutes les mesures pertinentes ont été prises. Ils/elles contrôlent au vu du déroulement de la discussion la qualité et l'efficacité de leur manière d'agir et l'adaptent au besoin.

## **7. Gestion de projets**

Les experts/expertes en douane diplômés/ées ES dirigent des projets (partiels) ou les réalisent en personne, de leur planification à leur évaluation.

### **7.1 Conduite des projets**

Les experts/expertes en douane diplômés/ées ES dirigent des projets (partiels) ou les réalisent en personne. Ils/elles assument toutes les tâches qui en découlent, de la planification à la conclusion du projet (partiel) en passant par sa réalisation.

- I** Ils/elles s'informent sur la situation de départ, l'objectif du projet (partiel), les conditions cadres et les différentes ressources à disposition.
- P** Ils/elles rédigent la description du projet (partiel), élaborent un plan du projet (partiel) et définissent les responsabilités des personnes participant au projet (partiel).
- R** Ils/elles dirigent le projet (partiel) ou le réalisent en personne. Ils/elles garantissent que la planification et les exigences de qualité sont respectées, prennent le cas échéant les mesures correctrices qui s'imposent et rédigent les éventuels rapports.
- E** Ils/elles évaluent le projet (partiel) avec les personnes concernées. Ils réfléchissent à leur manière personnelle de gérer un projet.

## 5 Domaines de formation et dotation horaire

### 5.1 Coursus de formation des experts/expertes en douane diplômés/ées ES



Figure 4: Coursus de formation des experts/expertes en douane diplômés/ées ES

Au terme d'environ une année de formation à l'école supérieure de douane, les experts/expertes en douane dipl. ES disposent des bases théoriques et pratiques les habilitant à traiter de manière autonome des taxations simples au guichet (capacité à travailler au guichet). Ils/elles acquièrent ensuite des connaissances approfondies du domaine douanier. A la fin de la 2<sup>e</sup> année, ils/elles sont en mesure d'exécuter des tâches de généraliste de manière compétente et autonome. Durant la 3<sup>e</sup> et la 4<sup>e</sup> année, l'accent est mis sur les thèmes liés à la conduite du personnel et au traitement de dossiers complexes (par ex. politique, conduite et gestion de projets).

## 5.2 Domaines de formation et dotation horaire

Les parts réservées aux différents domaines de formation sont les suivantes:

Domaines	Heures de formation Formation en emploi avec CFC <sup>1</sup>	Heures de formation Formation à plein temps avec CFC <sup>1</sup>	Heures de formation Formation en emploi sans CFC <sup>1</sup>	Heures de formation Formation à plein temps sans CFC <sup>1</sup>
Processus de conduite	370	370	370	370
Processus de métier	1800	1800	1800	1800
Processus de soutien	510	510	510	510
Examen de diplôme	200	200	200	200
Activité professionnelle dans le domaine correspondant aux études	720 <sup>2</sup>		720 <sup>2</sup>	
Travaux en lien avec la pratique ou stages		720		720
Etude personnelle dirigée et activité professionnelle quotidienne dirigée, heures de présence			1800	1800
<b>Total</b>	<b>Au moins 3600</b>	<b>Au moins 3600</b>	<b>Au moins 5400</b>	<b>Au moins 5400</b>

Vous trouverez un tableau plus détaillé des heures d'enseignement à la page suivante.

La formation complète comporte au moins 3600 heures de formation. Durant la formation en emploi, le taux d'occupation augmente régulièrement. Il est en moyenne au minimum de 50 %. L'activité professionnelle auprès d'un bureau de douane, d'une direction d'arrondissement ou de la Direction générale des douanes est prise en compte comme 720 heures de formation.

<sup>1</sup> Certificat fédéral de capacité dans le domaine correspondant aux études (art. 3, al. a, OCM ES)

<sup>2</sup> Heures de formation comptabilisées pour l'activité professionnelle

## Formation à plein temps

Toutes les dispositions relatives à la formation en emploi s'appliquent également à la formation à plein temps, en particulier en ce qui concerne le nombre d'heures de formation requises.

	Heures de présence	Etude personnelle dirigée	Etude personnelle	
Processus	Théorie et méthodes,	Application	Approfondissement	Total pour chaque processus
<b>Processus de conduite</b>				
Conduite des collaborateurs et de sa propre personne	180	50	60	<b>290</b>
<b>Processus de métier</b>				
Contrôle formel de la déclaration en douane	545	200	480	<b>1225</b>
Exécution de contrôles plus approfondis	220	55	70	<b>345</b>
Traitement d'affaires complexes	160	15	55	<b>230</b>
<b>Processus de soutien</b>				
Garantie de la qualité	55	105	30	<b>190</b>
Communication et coopération	135	55	80	<b>270</b>
Gestion de projets	30		20	<b>50</b>
Mise en réseau des processus <sup>3</sup>		80		<b>80</b>
<b>Total</b>	<b>1325</b>	<b>560</b>	<b>795</b>	

<sup>3</sup> Processus pris en compte en tant que processus de conduite, vu l'importance que revêt dans la conduite la mise en réseau des différents éléments.

### **5.3 Domaine de formation «Ecole»**

Les heures de présence jouent un rôle important dans l'ensemble de la formation à l'école supérieure de douane. Les cours sont proposés en allemand et en français. Les étudiants/étudiantes italophones optent librement pour l'une ou l'autre langue.

Les contenus sont appréhendés à l'aide de moyens d'enseignement adaptés à l'étude personnelle. Outre l'acquisition de savoirs, les cours prévoient des approfondissements de la matière, des exemples de cas, des discussions et des exercices pratiques.

Pour les domaines Didactique et méthodologie, le point 4 du document de base doit être pris en compte à titre de recommandation.

### **5.4 Domaine de formation «Pratique professionnelle»**

Le domaine de formation «Pratique professionnelle» permet d'allier les bases théoriques acquises aux exigences posées par l'activité professionnelle quotidienne.

Les objectifs primordiaux du domaine de formation «Pratique professionnelle» sont l'application des connaissances dans la pratique et l'approfondissement des compétences acquises. Les experts/expertes en douane diplômés/ées ES consolident, élargissent et mettent en réseau leurs compétences en se confrontant aux réalités du terrain. Les étudiants/es apprennent par exemple à s'intégrer dans une équipe, à communiquer avec les partenaires de la douane au guichet, à intervenir de manière ajustée à la situation et à s'identifier à la culture d'entreprise de l'administration des douanes et au profil de la profession.

L'entreprise de stage se conforme aux exigences légales. Elle dispose des ressources personnelles et structurelles nécessaires pour dispenser une formation de manière compétente (art. 11 OCM ES) ainsi que d'un concept de formation pour l'encadrement et le suivi des étudiants/es. Elle désigne des personnes responsables de la formation des étudiants/es au sein de l'entreprise de stage. Durant la première partie de l'engagement dans la pratique, pendant sept semaines environ, les experts/expertes en douane diplômés/ées ES sont suivis de manière intensive par des formateurs/trices en entreprise dans un bureau de douane. Les formateurs/trices en entreprise doivent justifier d'une expérience professionnelle de quatre ans au minimum en tant que spécialiste en douane avec CFC et d'un bon niveau de connaissances et suivre une formation continue interne d'environ 300 heures de formation dans le domaine de la formation pratique. Une attestation de cours ou un portfolio personnel sert de justificatif pour cette formation. Des exceptions à durée limitée sont possibles dans des cas justifiés. Pour la suite de la formation pratique, les experts/expertes en douane diplômés/ées ES sont assignés à une équipe et travaillent de manière autonome sous la direction d'un/e chef/fe de service ou d'un/e collaborateur/trice expérimenté/e.

La filière de formation d'expert/experte en douane diplômés/ées ES s'effectue en principe en emploi. Pour cette raison, les experts/expertes en douane diplômés/ées ES travaillent dans leur domaine d'activité propre, à côté de la formation ES. En confrontant les connaissances acquises à la pratique réelle, ils/elles développent les capacités nécessaires pour assumer de manière autonome des responsabilités de spécialiste ou de cadre dans leur propre domaine de tâches. Les domaines de formation Ecole et Pratique professionnelle peuvent avoir lieu en alternance ou en parallèle.

Les prestataires de formation fixent les exigences et les conditions de la formation pratique en accord avec l'organisation du monde du travail. La formation pratique peut être répartie sur plusieurs modules de pratique, à condition que l'un d'entre eux au moins présente une durée de dix semaines au minimum. Les prestataires de formation veillent au respect des conditions, qui



sont consignées dans un contrat commun liant le prestataire de formation, le prestataire de stage et l'expert/experte en douane diplômés/ées ES.

## **5.5 Coordination des composantes théoriques et pratiques**

La formation est toujours conçue en fonction des exigences de la place de travail. Une formation qui ne répond pas à un besoin n'a pas de raison d'être. La pratique influence les contenus d'enseignement par l'entremise des demandes qui sont soumises au groupe de pilotage chargé de la formation. Celui-ci est composé de collaborateurs de tous les niveaux et de toutes les régions. Il est chargé de déterminer les nouveaux besoins de formation et les changements qui s'opèrent dans ce domaine ainsi que d'organiser l'élaboration et l'actualisation des supports d'enseignement et d'apprentissage.

La formation pratique et la formation théorique forment un tout, garantissant l'acquisition et l'approfondissement des compétences. La formation pratique, judicieusement coordonnée avec la formation théorique, fait partie intégrante de la formation et de la procédure de qualification.

La formation pratique a lieu sous la forme de plusieurs stages répartis sur l'ensemble de la formation et durant en général deux fois plus longtemps que la partie théorique qui les précède.

En accord avec les bureaux de douane, l'école édicte un règlement de stages fixant les exigences et les conditions à remplir dans le cadre de la formation pratique. (art. 10, al. 1, OCM ES).

Les conditions à remplir par la formation pratique au sein de l'entreprise de stage sont consignées par l'école et l'entreprise de stage dans un plan d'études relatif aux stages. L'école en définit la structure générale et uniforme, et les entreprises de stage sont chargées de la mise au point des détails. Les exigences liées à la formation pratique sont stipulées dans un contrat établi entre l'entreprise de stage et l'étudiant/e. Ce contrat est soumis à l'école pour prise de connaissance.

### **Tâches de l'école**

- Elle assure la formation théorique.
- Elle est responsable de l'ensemble de la formation.
- Elle édicte un règlement de stage fixant dans le détail les exigences relatives aux stages (objectifs, date, durée, encadrement, comptes-rendus de stage, etc.)
- Elle dispose d'un plan d'études présentant la coordination entre les différentes parties de la formation et la répartition des tâches concernant la transmission des compétences entre l'école et les entreprises de stage. Elle mentionne également dans le plan d'études les objectifs à atteindre dans le cadre de la formation pratique, en tenant compte des demandes des entreprises de stage.
- Elle désigne un/une agrégé/e responsable du stage (formateur/trice en entreprise) qui encadre les étudiants lors de leurs stages.
- Elle coordonne la collaboration avec les entreprises de stage.
- Elle veille à ce que les conditions minimales de la formation pratique, telles qu'elles sont décrites dans le règlement de stage de l'école, soient garanties. Dans le cas où les conditions minimales de formation ne sont pas remplies par l'entreprise de stage, l'école est en droit de mettre un terme à la coopération et d'interrompre la formation pratique de la personne qui suit sa formation dans cette entreprise.
- Elle livre les informations suivantes aux entreprises de stage:

- Plan d'études en général
- Objectifs de la formation
- Organisation et planification de la formation
- Organisation et critères d'appréciation établis pour la procédure de qualification

### **Tâches de l'entreprise de stage**

- Elle assure la formation pratique au sein de l'entreprise. Elle favorise l'apprentissage dans les situations de travail concrètes.
- Elle observe les exigences formulées dans le plan d'étude.
- Elle est responsable des rapports de stages, dans lesquels les étudiants/es font état de leurs expériences et compétences acquises lors de la formation pratique.
- Pour chaque module de pratique effectué, l'entreprise rédige une évaluation de pratique sous forme d'un rapport et d'un certificat.

## **6 Admission**

### **6.1 Conditions d'admission**

Pour être admis/es, les candidats/es doivent remplir les conditions minimales suivantes:

- Formation professionnelle initiale avec obtention du certificat fédéral de capacité dans le domaine correspondant aux études ou maturité professionnelle (degré secondaire II)

ou

- Maturité fédérale ou maturité reconnue par la Confédération avec une expérience professionnelle d'une année au minimum
- Très bonnes connaissances en allemand ou en français (niveau B1 - B2 env.) et connaissances de base dans une deuxième langue officielle (niveau A2 env.)
- Ressortissant/e suisse ou liechtensteinois/e ou personne de nationalité étrangère en possession d'une autorisation d'établissement C pour la Suisse
- Test d'aptitude réussi
- Des tâches complexes de spécialiste ou des responsabilités de conduite figurent dans le profil du poste actuel ou il est prévu de confier un tel poste au candidat/ à la candidate dans un avenir proche

### **6.2 Prise en compte des compétences acquises avant la formation**

Au sens de l'art. 9, al. 2, LFPr, les compétences dûment justifiées (par ex. gestion de projets) et l'expérience non professionnelle acquises au préalable sont reconnues par le prestataire de formation et prises en compte de façon appropriée, notamment sous la forme d'une dispense de certaines parties de la formation.

## **7 Procédure de qualification**

### **7.1 Dispositions générales**

Ce chapitre fixe la procédure servant à contrôler l'acquisition des compétences figurant dans le plan d'études cadre. Le système d'évaluation applique les principes de l'andragogie. Les indications ci-dessous relatives à la procédure de qualification et de promotion (art. 8 et 9 OCM ES) ne constituent qu'un aperçu sommaire des points principaux. Les détails figurent dans le règlement distinct relatif aux examens du prestataire de formation. Ce document, accessible aux étudiants, contient également des indications sur la procédure de recours.

### **7.2 Objet, étendue, déroulement**

Dans le cadre de leur formation, les étudiants fournissent plusieurs prestations d'apprentissage comptant pour la qualification, notamment l'examen professionnel fédéral de spécialiste en douane, des études de cas, des rapports de transfert à la pratique, la réalisation d'un micro-enseignement, etc. La fourniture des différentes prestations d'apprentissage constitue la base des diverses promotions.

### **7.3 Prestations d'apprentissage durant la formation**

Les prestations d'apprentissage servent à contrôler les compétences acquises durant les études. La structure de la formation étant orientée vers la pratique, les prestations d'apprentissage sont également axées sur le transfert à la pratique des compétences acquises.

#### **7.3.1 Admission aux prestations d'apprentissage**

Les conditions d'admission aux prestations d'apprentissage sont fixées de manière précise dans le règlement distinct relatif aux examens. Il est en principe requis d'avoir suivi le module correspondant, sauf en ce qui concerne l'examen professionnel fédéral de spécialiste en douane. Pour cette prestation d'apprentissage, les conditions d'admission figurant au ch. 3.3 du règlement d'examen s'appliquent.

#### **7.3.2 Prestations non fournies ou ne respectant pas les consignes**

Toute prestation d'apprentissage qui, sans indication d'une raison impérative, n'est pas fournie ou est fournie hors délai est considérée comme non réussie.

Si, pour des raisons dûment justifiées, une prestation d'apprentissage n'est pas fournie ou est interrompue, celle-ci doit être rattrapée à la date nouvellement fixée. Ceci n'entraîne pas d'interruption de la formation.

Le non-respect des consignes données pour réaliser une prestation d'apprentissage conduit à l'exclusion de la personne concernée du contrôle des prestations. La prestation d'apprentissage est par conséquent considérée comme non réussie. Elle peut être rattrapée lors de la prochaine date officielle prévue pour ladite prestation.

Une personne qui ne fournit pas ou ne réussit pas des prestations d'apprentissage n'est ni promue ni admise à l'examen de diplôme.

## **7.4 Examen de diplôme**

L'examen de diplôme a pour objectif de contrôler le degré d'acquisition des compétences décrites dans le profil de la profession.

L'examen de diplôme au terme de la formation est composé des éléments suivants:

- un travail de diplôme écrit orienté vers la pratique
- une présentation du travail de diplôme et une discussion portant sur le travail de diplôme

### **7.4.1 Admission**

Les étudiants/es sont admis/es à l'examen de diplôme lors de leur dernière année de formation une fois qu'ils ont fourni la totalité des prestations d'apprentissage exigées. Cette réglementation ne s'applique toutefois pas aux certificats de langues que les étudiants/es doivent obtenir, étant donné que les examens de langues officiels ne sont organisés qu'à certaines dates déterminées.

### **7.4.2 Travail de diplôme**

Le travail de diplôme se rapporte à plusieurs processus de travail et doit être rédigé durant la dernière année de formation en l'espace de seize semaines. Les experts/expertes en douane diplômés/ées ES doivent apporter la preuve d'un traitement approfondi des compétences étudiées et d'une réflexion théorique à ce sujet. Le travail de diplôme doit présenter une utilité pour l'administration des douanes. Il doit également témoigner de solides connaissances professionnelles, afficher une orientation vers la pratique et être le fruit d'un travail autonome.

Le travail de diplôme est rédigé sur la base d'instructions écrites, comprenant au moins la tâche à effectuer, les indications relatives au volume, les critères d'appréciation et les consignes pour l'examen oral.

Durant toute la durée du travail de diplôme, les experts/expertes en douane diplômés/ées ES sont encadrés/ées individuellement par un/e mentor/e.

### **7.4.3 Présentation et discussion**

Le travail de diplôme est présenté devant un groupe d'experts. La présentation est suivie d'une discussion se rapportant au travail de diplôme.

#### **7.4.4 Travail de diplôme non fourni et examen de diplôme non achevé**

Tout travail de diplôme qui, sans indication d'une raison impérative, n'est pas remis ou est remis hors délai, est considéré comme non réussi.

Dans le cas où, pour des raisons impératives dûment justifiées, une personne n'effectue pas l'examen de diplôme (travail de diplôme et/ou discussion) ou l'interrompt, celui-ci est considéré comme non réussi. Cela s'applique également si les directives pour l'élaboration du travail de diplôme n'ont pas été respectées.

Les composantes non réussies de l'examen de diplôme (travail de diplôme et/ou discussion) peuvent être répétées deux fois au maximum et seulement durant les sessions d'examen officielles.

Des informations plus détaillées figurent dans le règlement distinct relatif aux examens.

##### **7.4.4.1 Procédure de recours**

La procédure de recours est réglée dans le règlement distinct relatif aux examens.

## **8 Dispositions finales**

### **8.1 Révision périodique et évolution du plan d'études cadre**

Les prestataires de la formation procéderont tous les quatre ans à la révision du présent plan d'études cadre. Au besoin, en cas de nouvelles exigences ou de changements liés au champ d'activité, aux processus de travail ou au profil de la profession, le plan d'études cadre peut également être adapté ou mis à jour dans l'intervalle.

### **8.2 Entrée en vigueur**

Le présent plan d'études cadre entre en vigueur dès son approbation par l'Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie (OFFT).

Pour l'organe responsable:

**Hans Peter Hefti**

Directeur général suppléant

Berne, 31.03.2011

Ce plan d'étude cadre est approuvé.

Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie

**Prof. Ursula Renold**

Directrice

Berne,

## 9 Glossaire et liste des abréviations (alphabétique)

<b>Accords de libre-échange</b>	Un accord de libre-échange est un traité international visant à garantir la libre circulation des marchandises entre les Etats contractants. En plus de la convention AELE et de l'accord de libre-échange avec l'UE, la Suisse dispose actuellement d'un réseau de 22 accords de libre-échange avec 31 partenaires hors de l'Union européenne (UE). Lors de l'importation et de l'exportation de marchandises, l'administration des douanes vérifie si les conditions des accords de libre-échange sont respectées.
<b>AFD</b>	Administration fédérale des douanes
<b>Contingent</b>	Les contingents (tarifaires) sont l'expression de l'obligation, contractée dans le cadre du GATT / de l'OMC, d'accorder à une certaine quantité d'un produit agricole l'accès au marché à un taux bas.
<b>DA</b>	Direction d'arrondissement
<b>Dipl.</b>	Diplômé
<b>Droit administratif</b>	La notion de droit administratif comprend toutes les règles juridiques ainsi que le droit non écrit (droit coutumier) réglant l'activité administrative ainsi que l'organisation et la procédure des autorités administratives dans l'accomplissement de leurs tâches. Font partie du droit administratif les domaines dans lesquels l'Etat règle ses relations avec les citoyens et leur accorde des droits ou leur impose des devoirs.
<b>ES</b>	Ecole supérieure
<b>LFPPr</b>	Loi fédérale du 13 décembre 2002 sur la formation professionnelle.
<b>Mandat de prestations</b>	Le mandat de prestations conclu avec le chef du Département fédéral des finances constitue la base des activités de l'Administration fédérale des douanes et son instrument central de conduite. Ce mandat fixe les objectifs à atteindre dans les différents produits, avec les indicateurs et les normes correspondants. Le mandat de prestations a pour but d'améliorer la transparence dans l'exécution des prestations et, par là, de garantir la qualité du travail.
<b>OCM ES</b>	Ordonnance du DFE du 11 mars 2005 concernant les conditions minimales de reconnaissance des filières de formation et des études post-diplômes des écoles supérieures
<b>OFFPr</b>	Ordonnance du 19 novembre 2003 sur la formation professionnelle
<b>Organisation mondiale des douanes</b>	L'Organisation mondiale des douanes est une organisation internationale qui s'est spécialisée dans la simplification des formalités douanières entre les partenaires commerciaux internationaux.
<b>Partenaires de la douane</b>	Terme générique désignant tous les groupes de personnes avec lesquels la douane collabore. Les plus importants sont les particuliers, les expéditeurs et destinataires agréés, les déclarants professionnels, les chauffeurs et les représentants d'autres offices.



<b>Principe de la légalité</b>	Le principe de la légalité est un élément fondateur de l'Etat de droit. C'est ainsi que l'administration des douanes est entre autres tenue d'ouvrir une procédure d'enquête si elle a connaissance d'une infraction ou soupçonne une infraction.
<b>Procédure douanière</b>	La procédure douanière comprend toutes les activités de l'autorité de taxation (administration des douanes) et de la partie à la taxation (assujetti aux droits de douane et assujetti à l'impôt) qui sont nécessaires à la surveillance et au contrôle de la circulation des marchandises et de la perception des redevances.
<b>Spécialistes en douane</b>	Collaborateurs de l'administration des douanes qui ont réussi l'examen professionnel de spécialiste en douane (et donc la première partie de l'ES).
<b>Système généralisé de préférences pour pays en développement</b>	Les Etats industrialisés ont introduit un système de préférences généralisées (allègements tarifaires), sans réciprocité ni discrimination, afin de faciliter la participation des pays en développement au commerce mondial. Les préférences sont unilatérales. Elles ne se fondent pas sur des arrangements contractuels, mais sont accordées de façon autonome par les pays donneurs.
<b>Tâches d'exécution dans le domaine des actes législatifs autres que douaniers</b>	Tâches d'exécution que l'administration des douanes assume sur la base de lois autres que la législation douanière.  Exemples de ces tâches d'exécution: Perception de redevances et d'impôts (par exemple droits de monopole lors de l'importation de marchandises contenant de l'alcool), établissement de rapports (par exemple lors de l'importation de contrefaçons d'articles de marque), prélèvement d'échantillons (par exemple pour le contrôle des denrées alimentaires), contrôle de permis et de certificats (par exemple dans le cadre de la conservation des espèces), respect d'interdictions d'importation, d'exportation ou de transit (par exemple stupéfiants).
<b>Tarif des douanes Numéro du tarif</b>	Le tarif des douanes comprend les taux du droit les plus élevés possibles prévus par la loi et fixés contractuellement dans le cadre de l'Organisation mondiale du commerce. Les marchandises devant être acheminées en Suisse ou à l'étranger doivent être taxées conformément au tarif des douanes. A cette fin, elles sont attribuées à un numéro déterminé du tarif.
<b>Transit</b>	Les marchandises étrangères qui sont transportées en l'état à travers le territoire douanier ou qui sont transportées entre deux localités situées sur le territoire douanier doivent être déclarées pour le régime du transit.
<b>Vérification</b>	La vérification porte sur la concordance de la marchandise déclarée avec les papiers d'accompagnement.