

Menaces, risques et solutions possibles

Le présent document fournit une liste des risques les plus importants liés à l'agrément OEA ainsi qu'à la procédure de contrôle et, parallèlement, une liste de solutions pour garder la maîtrise de ces risques, sachant que les solutions envisageables pour un indicateur peuvent s'appliquer à un ou plusieurs secteurs recensés comme étant à risque. Cette liste, donnée à titre indicatif, n'est ni exhaustive ni définitive.

Le questionnaire d'autoévaluation est rempli par l'opérateur économique au tout début de la procédure de candidature. Il vise à dresser un état des lieux de ses activités professionnelles et de ses procédures, ainsi que de leur incidence sur le processus d'agrément OEA. Le document intitulé «Menaces, risques et solutions possibles» est destiné à la fois aux autorités douanières et aux opérateurs économiques. Il a pour objet de faciliter l'audit ainsi que l'examen visant à s'assurer du respect des critères OEA, en recoupant les informations fournies dans le QAE avec les secteurs à risque répertoriés ainsi que des exemples de solutions envisageables pour couvrir les risques recensés.

1. Antécédents en matière de respect de la réglementation (section 2 du QAE)

Critère: Antécédents satisfaisants en matière de respect des exigences douanières (article 14 nonies des DAC)

Indicateur	Description du risque	Solutions possibles	Références
Respect des exigences douanières	Comportement non conforme concernant les aspects suivants: - accomplissement de déclarations douanières avec inscription d'un classement, d'une valeur en douane ou d'une origine incorrects; - recours à un régime douanier, - mise en œuvre de mesures liées à des interdictions ou à des restrictions, politique commerciale; - introduction de marchandises sur le territoire douanier de la Communauté, etc. Des comportements non conformes par le passé aggravent le risque de	- adoption par l'opérateur d'une politique dynamique en matière de conformité; - préférence donnée à l'élaboration d'instructions opératoires écrites en ce qui concerne la responsabilité des contrôles relatifs à la précision, l'exhaustivité et la ponctualité des transactions ainsi qu'à la communication aux autorités douanières des erreurs/irrégularités, y compris en cas de ou soupçon d'activités criminelles; - mise en place de procédures d'enquête et de notification des erreurs mais aussi de contrôle et d'amélioration des processus; - désignation d'une personne compétente/d'un responsable au sein de l'entreprise et adoption de dispositions particulières pour les périodes de congé et autres formes d'absence; - mise en œuvre de processus internes de conformité; utilisation des moyens d'audit pour tester/garantir la bonne application des procédures; - instructions et programmes de formation en interne visant à garantir la sensibilisation du personnel aux exigences douanières.	QAE - 2.1

	méconnaissance/violation des futurs réglementations et règlements. Sensibilisation insuffisante aux infractions à la réglementation douanière.		
--	---	--	--

2. Le système comptable et logistique du demandeur (section III du QAE)

Critère: Système efficace de gestion des écritures commerciales et, le cas échéant, des écritures de transport permettant d'effectuer des contrôles douaniers appropriés (article 14 des DAC)

2.1. Système comptable (sous-section 3.2 du QAE)

Indicateur	Description du risque	Solutions possibles	Références
Environnement informatique	Risque d'incompatibilité du système comptable avec les principes comptables généralement admis, appliqués dans l'État membre. Enregistrement incorrect et/ou incomplet de transactions dans le système comptable.	- contrôle approfondi de la séparation des tâches au regard de la taille de l'entreprise du demandeur. Cas d'une microentreprise effectuant des activités de transport routier et caractérisée par un nombre peu élevé d'opérations quotidiennes: les tâches d'emballage, de manutention, de chargement/déchargement de marchandises peuvent être assignées au chauffeur du camion. La réception des marchandises, leur encodage dans le système d'administration et le paiement/la réception des factures doivent cependant être confiées à une ou plusieurs autres personnes;	QAE - 3.2 ISO 9001:2001, section 6.3
	Rapprochement insuffisant entre le stock et les données comptables.	- mise en place d'un système d'alerte qui détecte les transactions suspectes;	
	Séparation insuffisante des tâches entre les fonctions.	- instauration d'une interface entre le logiciel de dédouanement et le logiciel de comptabilité afin d'éviter les erreurs de frappe; - installation d'un progiciel de gestion intégré (PGI); - élaboration d'un programme de formation et préparation d'un manuel d'utilisation du logiciel.	
Système comptable intégré	Accès physique ou électronique insuffisant de l'autorité douanière aux écritures douanières et, le cas échéant, aux écritures de transport.		
	Manquement au principe d'auditabilité.		
	Impossibilité de procéder facilement à un audit en raison de la structure du		

	<p>système comptable du demandeur.</p> <p>Un système de gestion complexe permet de couvrir les transactions illégales.</p>		
--	--	--	--

2.2. Piste d'audit (sous-section 3.1 du QAE)

Indicateur	Description du risque	Solutions possibles	Références
Piste d'audit	<p>Absence de piste d'audit appropriée, entravant l'efficacité des contrôles douaniers fondés sur des audits.</p> <p>Absence de contrôle de sécurité et d'accès au système.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - concertation avec les autorités douanières avant toute introduction de nouveaux systèmes de comptabilité douanière de façon à s'assurer de leur compatibilité avec les exigences douanières; - réalisation de tests et contrôle de l'existence d'une piste d'audit pendant l'audit préliminaire. 	QAE 3.1 ISO 9001:2001, section 6.3

2.3. Système logistique qui distingue les marchandises communautaires des marchandises non communautaires

Indicateur	Description du risque	Solutions possibles	Références
Mélange de marchandises communautaires et non communautaires	<p>Absence de système logistique distinguant les marchandises communautaires des marchandises non communautaires.</p> <p>Substitution de marchandises non communautaires.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - procédures de contrôle interne - contrôles de l'intégrité des données saisies 	

2.4. Système de contrôle interne (Sous-section 3.3 du QAE)

Indicateur	Description du risque	Solutions possibles	Références
Procédures de contrôle interne	<p>Contrôle inadéquat des processus d'entreprise au sein de l'entreprise du demandeur.</p> <p>Absence de procédures de contrôle</p>	<ul style="list-style-type: none"> - désignation d'un responsable qualité en charge des procédures et des contrôles au sein de l'entreprise; - sensibilisation accrue des chefs de département aux contrôles internes concernant leur propre département; - enregistrement des dates des contrôles internes ainsi que des audits et correction des 	QAE 3.3 ISO 9001:2001, sections 5.5, 6.3, 7.4, 7.5, 8.2, 8.5

<p>interne ou manque de rigueur des procédures de contrôle interne, avec pour conséquence des possibilités de fraude et d'activités illégales ou non autorisées.</p> <p>Enregistrement incorrect et/ou incomplet des transactions dans le système comptable.</p> <p>Informations incorrectes et/ou incomplètes dans les déclarations douanières et autres déclarations aux autorités douanières.</p>	<p>défaillances détectées via la mise en œuvre d'actions correctives;</p> <ul style="list-style-type: none"> - notification aux autorités douanières des cas de fraude ainsi que des activités illégales ou non autorisées; - mise à la disposition du personnel responsable de procédures de contrôle interne pertinentes; - création d'un dossier/fichier dans lequel chaque type de marchandises est relié aux informations douanières le concernant (code tarifaire, taux de droits de douane, origine et régime douanier); - désignation d'un ou de plusieurs responsables de la gestion et de l'actualisation des règlements douaniers applicables (inventaire des règlements): mise à jour des données dans les progiciels de gestion intégrés (PGI) et autres logiciels de dédouanement ou de comptabilité. 	
--	---	--

2.5. Flux de marchandises (sous-section 3.4 du QAE)

Indicateur	Description du risque	Solutions possibles	Références
Généralités	<p>Contrôle insuffisant sur les mouvements du stock, permettant d'ajouter des marchandises dangereuses et/ou de nature terroriste au stock et d'en soustraire du stock sans enregistrement adéquat.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - enregistrements des mouvements de stock; - rapprochements réguliers de la comptabilité matières; - procédure d'enquête sur les cas de non-conformité; - capacité à distinguer, dans le système informatique, les marchandises dédouanées de celles encore assujetties à des droits et taxes. 	<p>QAE - 3.4 ISO 9001:2001, section 6.3</p>
Flux entrant de marchandises	<p>Rapprochement insuffisant entre les marchandises commandées, les marchandises reçues et les écritures comptables.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - enregistrements des marchandises entrantes; - rapprochement entre les ordres d'achat et les marchandises reçues; - dispositions relatives au renvoi ou au refus des marchandises, modalités de comptabilisation et de compte rendu des livraisons insuffisantes ou excédentaires, dispositions relatives à l'identification et à la modification des entrées incorrectes dans la comptabilité matières; - formalisation des procédures d'importation; - inventaire régulier des stocks; - réalisation de contrôles ponctuels de cohérence sur les marchandises entrantes et sortantes; - sécurisation des aires de stockage pour lutter contre la substitution de marchandises. 	

Stockage	Contrôle insuffisant des mouvements du stock.	- désignation précise des aires de stockage des marchandises; - procédures d'inventaire régulières; - sécurisation des aires de stockage pour lutter contre la substitution de marchandises.	QAE - 3.4 ISO 9001:2001, section 6.3
Production	Contrôle insuffisant du stock utilisé durant le processus de production.	- suivi et contrôle de gestion du taux de rendement; - contrôles des variations, des déchets, des sous-produits et des pertes; - sécurisation des aires de stockage pour lutter contre la substitution de marchandises.	QAE - 3.4 ISO 9001:2001, section 6.3
Flux sortant de marchandises Livraison à partir de l'entrepôt, expédition et transfert de marchandises	Rapprochement insuffisant entre la comptabilité matières et les entrées dans les écritures comptables.	- désignation de personnes chargées d'autoriser/superviser le processus de vente/de sortie; - formalisation des procédures d'exportation; - réalisation de contrôles avant la sortie comparant le bon de sortie aux marchandises à charger; - modalités de traitement des irrégularités, des livraisons insuffisantes et des variations; - procédures standard de gestion des marchandises en retour – inspection et enregistrement; - contrôle de la déclaration d'apurement d'un régime douanier économique.	QAE - 3.4 ISO 9001:2001, sections 6.3, 7.1

2.6. Procédures douanières (sous-section 3.5 du QAE)

Indicateur	Description du risque	Solutions possibles	Références
Généralités	<p>Utilisation non admissible des procédures.</p> <p>Déclarations douanières incomplètes et incorrectes, informations sur les autres activités douanières incorrectes et incomplètes.</p> <p>Utilisation de données permanentes incorrectes ou périmées telles que des numéros d'articles et des codes tarifaires:</p> <ul style="list-style-type: none"> - classement incorrect des marchandises - code tarifaire incorrect - valeur en douane incorrecte. <p>Absence de procédures d'information des autorités douanières sur les irrégularités constatées en matière de</p>	<p>- mise en place de procédures formelles de gestion/suivi de chaque activité douanière et formalisation de certaines catégories de clientèle (classement des marchandises, origine, valeur, etc.). Ces procédures visent à garantir une certaine continuité au sein du département en cas d'absence des préposés;</p> <p>- recours au RTC (renseignement tarifaire contraignant), qui détermine les droits et taxes à l'importation et énonce les règlements applicables (mesures de politique commerciale, mesures sanitaires, techniques, etc.);</p> <p>- recours au RCO (renseignement contraignant en matière d'origine), qui permet d'obtenir des conseils de l'administration sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'origine du produit que vous souhaitez importer ou exporter, notamment lorsque les différentes étapes de la fabrication se sont déroulées dans des pays différents; • l'octroi d'un régime préférentiel dans le cadre d'une convention ou d'un accord international; <p>- instauration de procédures formelles pour la détermination et la déclaration de la valeur en douane (méthode d'évaluation, calcul, cases de la déclaration à remplir et documents à produire);</p> <p>- mise en place de procédures de notification des irrégularités aux autorités douanières.</p>	QAE - 3.5 ISO 9001:2001, section 6.2.2

	respect des exigences douanières.		
Représentation par des tierces parties	Contrôle insuffisant	<ul style="list-style-type: none"> - mise en place de procédures visant à contrôler le travail des tierces parties (par ex. en ce qui concerne les déclarations douanières) et à détecter les irrégularités ou manquements commis par des représentants. Il importe de ne pas se fier entièrement et uniquement aux services externalisés; - contrôle des compétences du représentant appelé à intervenir; - en cas d'externalisation des responsabilités liées à l'accomplissement des formalités douanières (déclarations): <ul style="list-style-type: none"> • instauration de dispositions contractuelles particulières afin de contrôler les données douanières; • mise en place d'une procédure particulière de transmission des données nécessaires au déclarant afin de déterminer le tarif (par ex. les spécifications techniques des marchandises, échantillons, etc.) - en cas d'externalisation de la gestion des formalités douanières, le choix peut se porter sur un déclarant qui a obtenu le statut d'exportateur agréé (maîtrise des règles d'origine garantie); - mise en place de procédures formelles de contrôle interne dans le but de contrôler la fiabilité des données douanières utilisées. 	
Licences d'importation et/ou d'exportation liées à des mesures de politique commerciale ou à des échanges de marchandises agricoles	Utilisation non admissible des marchandises	<ul style="list-style-type: none"> - procédures standard d'enregistrement des licences; - contrôles internes réguliers de la validité et de l'enregistrement des licences; - séparation des tâches entre, d'un côté, l'enregistrement et de l'autre les contrôles internes; - règles en matière de notification des irrégularités; - procédures visant à garantir l'utilisation des marchandises conformément à la licence. 	

2.7. Procédures de sauvegarde, de restauration, de secours et d'archivage (sous-section 3.6 du QAE)

Indicateur	Description du risque	Solutions possibles	Références
Exigences en matière de comptabilité/d'archivage	Impossibilité de procéder facilement à un audit en raison de la perte d'informations ou d'erreurs d'archivage.	<ul style="list-style-type: none"> - présentation d'un certificat ISO 27001 comme preuve de conformité à des normes élevées en matière de sécurité informatique; - procédures de sauvegarde, de récupération et de protection des données en cas de perte ou de dommage; - plan de secours pour les pannes/défaillances du système; 	<p>ISO 9001:2001, section 6.3</p> <p>ISO 17799:2005</p> <p>ISO 27001:2005</p> <p>normes ISO en matière</p>

	<p>Absence de procédures de sauvegarde.</p> <p>Absence de procédures satisfaisantes d'archivage des écritures et des informations de l'entreprise.</p> <p>Destruction délibérée ou perte d'informations importantes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - procédures visant à tester les processus de sauvegarde et de récupération; - sauvegarde des archives douanières et des documents commerciaux dans des locaux sécurisés; - adoption d'un système de classement; - respect des délais légaux en matière d'archivage. 	de sécurité informatique
--	--	---	--------------------------

2.8 Sécurité de l'information – protection des systèmes informatiques (sous-section 3.7 du QAE)

Indicateur	Description du risque	Solutions possibles	Références
Généralités	Accès non autorisé et/ou intrusion dans les systèmes et/ou programmes informatiques de l'opérateur économique.	<ul style="list-style-type: none"> - mise en place d'une politique générale, de procédures et de normes en matière de sécurité et communication au personnel; - présentation d'un certificat ISO 27001 comme preuve de conformité à des normes élevées en matière de sécurité informatique; - adoption d'une politique générale en matière de sécurité de l'information; - désignation d'un agent responsable de la sécurité de l'information; - évaluation des questions relatives à la sécurité de l'information et identification des risques liés à la sécurité informatique; - procédures d'octroi/de retrait des droits d'accès aux personnes autorisées; - utilisation d'un logiciel de cryptage en cas de besoin; - utilisation de pare-feu; - protection antivirus; - protection par mot de passe; - tests anti-intrusion; - accès aux salles des serveurs restreint aux personnes autorisées; - réalisation de tests anti-intrusion à intervalles réguliers; - mise en place d'un plan d'action en cas d'incidents. 	QAE - 3.7 ISO 17799:2005 ISO 27001:2005
Généralités	Destruction délibérée ou perte d'informations pertinentes.	<ul style="list-style-type: none"> - plan de secours en cas de perte de données; - procédures de sauvegarde en cas de défaillances/pannes du système; - procédures de suppression des droits d'accès. 	ISO/PAS 28001:2006, section A 3.3 ISO 27001:2005

2.9 Sécurité de l'information – sécurité de la documentation (sous-section 3.8 du QAE)

Indicateur	Description du risque	Solutions possibles	Références
Généralités	Usage abusif du système d'information de l'opérateur économique entraînant un risque pour la chaîne logistique. Destruction délibérée ou perte d'informations pertinentes.	<ul style="list-style-type: none"> - présentation d'un certificat ISO 27001 comme preuve de conformité à des normes élevées en matière de sécurité informatique; - procédures d'autorisation d'accès aux documents; - classement et archivage sûr et sécurisé des documents; - plan d'action en cas d'incidents et adoption de mesures correctives; - enregistrement et sauvegarde des documents, y compris leur numérisation; - plan de secours pour traiter les pertes; - possibilité de recours à un logiciel de cryptage en cas de besoin; - sensibilisation des agents commerciaux aux mesures de sécurité pendant leurs trajets (ne jamais consulter de documents sensibles dans les transports); - mise en place de niveaux d'accès aux informations stratégiques en fonction des différentes catégories de personnel; - traitement sécurisé des ordinateurs hors d'usage; - dispositions relatives à l'utilisation/la protection des documents conclues avec les partenaires commerciaux. 	QAE - 3.8 ISO/PAS 28001:2006, section A 4.2 ISO 17799:2005 ISO 27001:2005
Exigences de sécurité et de sûreté imposées aux tiers	Usage abusif du système d'information de l'opérateur économique entraînant un risque pour la chaîne logistique. Destruction délibérée ou perte d'informations pertinentes.	<ul style="list-style-type: none"> - inscription des exigences de protection des données dans les contrats; - procédures de contrôle et d'audit des exigences figurant dans les contrats. 	

3. Solvabilité financière (section 4 du QAE)

Critère: Preuve de la solvabilité financière (article 14 undecies des DAC)

3.1. Preuve de la solvabilité financière

Indicateur	Description du risque	Solutions possibles	Références
Insolvabilité/incapacité à honorer ses	Vulnérabilité financière susceptible d'engendrer un comportement non	- étude du bilan et des mouvements financiers du demandeur afin d'analyser sa capacité à rembourser ses dettes légales. Dans la plupart des cas, l'établissement bancaire du demandeur	

engagements financiers	conforme.	sera en mesure de fournir des informations sur la solvabilité financière de l'intéressé; - procédures de surveillance interne visant à prévenir tout risque financier.	
------------------------	-----------	---	--

4. Exigences en matière de sûreté et de sécurité (section 5 du QAE)

Critère: Normes de sécurité et de sûreté appropriées (article 14 duodecies, paragraphe 1, des DAC)

4.1 Évaluation de la sécurité réalisée par l'opérateur économique (autoévaluation)

Indicateur	Description du risque	Solutions possibles	Références
Autoévaluation	Sensibilisation insuffisante aux questions de sûreté et de sécurité dans tous les départements de la société	<ul style="list-style-type: none"> - autoévaluation des risques et menaces, avec révision, mise à jour et documentation à intervalles réguliers; - recensement précis des risques de sûreté et de sécurité résultant des activités de l'entreprise; - évaluation des risques liés à la sûreté et la sécurité (pourcentage de probabilité ou niveau de risque: faible/moyen/élevé); - contrôle des mesures préventives et correctives destinées à couvrir tous les risques recensés. 	QAE - 5.1.1 ISO/PAS 28001:2006, section A.4.2 code ISPS Appendice 6-B «Liste de contrôle pour les expéditeurs connus»
Organisation interne	Coordination insuffisante en matière de sécurité et de sûreté dans l'entreprise du demandeur.	<ul style="list-style-type: none"> - désignation d'un responsable investi de l'autorité nécessaire pour mettre en œuvre et coordonner des mesures de sécurité appropriées dans tous les départements de la société; - mise en place de procédures officielles de gestion/suivi de chaque activité logistique d'un point de vue sécuritaire; - mise en œuvre de procédures visant à garantir la sécurité et la sûreté des marchandises pendant les congés et autres formes d'absence du personnel préposé. 	QAE - 5.1.3 ISO/PAS 28001:2006, section A.3.3 ISO 9001:2001, section 5.5.1 code ISPS
Procédures de contrôle interne	Contrôle insuffisant des questions de sécurité et de sûreté par le demandeur	<ul style="list-style-type: none"> - mise en place de procédures de contrôle interne relatives aux procédures/questions de sécurité et de sûreté; - procédures de consignation et d'enquête sur les incidents de sécurité comprenant la réévaluation des risques et des menaces et l'adoption, s'il y a lieu, de mesures correctives. 	QAE - 5.1.6 ISO/PAS 28001:2006, section A.3.3, A.4.2 code ISPS

Procédures de contrôle interne	Contrôle insuffisant des questions de sécurité et de sûreté par le demandeur	<ul style="list-style-type: none"> - possibilité d'enregistrement sous la forme d'un fichier contenant, par exemple, la date, les anomalies constatées, le nom de la personne qui a constaté ces anomalies, les contre-mesures prises, la signature du responsable; - mise à la disposition des employés de la société du registre des incidents de sécurité et de sûreté 	ISO/PAS 28001:2006, section A.3.3, A.4.2 code ISPS
Exigences de sûreté et de sécurité spécifiquement applicables aux marchandises	Altération des marchandises	<ul style="list-style-type: none"> - mise en place d'un système de suivi des marchandises; - application de normes d'emballage et de stockage particulières aux marchandises dangereuses. 	code ISPS

4.2. Entrée et accès aux installations (sous-section 5.2 du QAE)

Indicateur	Description du risque	Solutions possibles	Références
Procédures d'accès ou d'entrée des véhicules, des personnes et des marchandises	Entrée ou accès non autorisé de véhicules, de personnes ou de marchandises dans les installations et/ou à proximité de l'aire de chargement et d'expédition.	<ul style="list-style-type: none"> - limitation au strict minimum du nombre de véhicules ayant accès aux locaux; - pour cette raison, stationnement des véhicules du personnel de préférence en dehors du périmètre de sécurité; - si possible, création d'une aire de stationnement située en dehors du périmètre de sécurité pour les camions en attente de chargement ou venant de charger. Seuls les camions ayant pointé le registre d'arrivée auront accès, sur demande, à l'aire de chargement et pour la seule durée du chargement; - utilisation rationnelle du badge. Les badges comportent une photographie. À défaut de photographie, le badge mentionne le nom de l'opérateur ou des locaux pour lesquels il est valable (risque d'abus en cas de perte du badge). L'utilisation des badges est contrôlée par un responsable. Les visiteurs et les tiers portent des badges d'identification temporaires et sont accompagnés en permanence. Les données relatives à l'ensemble des entrées (noms des visiteurs/chauffeurs, heures d'arrivée/de départ, préposé) sont enregistrées et stockées dans un format approprié (registre, système informatique, etc.). Les badges ne peuvent pas être utilisés deux fois d'affilée afin d'éviter leur transmission d'une personne à l'autre; - contrôle des accès par l'intermédiaire de codes: procédures de changement des codes à intervalles réguliers; - limitation de la validité des badges et des codes aux heures de travail des employés; 	QAE - 5.2 ISO/PAS 28001:2006, section A.3.3 code ISPS

Modes opératoires standard en cas d'intrusion	Absence de mesure adéquate en cas de découverte d'une intrusion.	<ul style="list-style-type: none"> - mise en œuvre de procédures en cas d'intrusion ou d'accès non autorisé; - réalisation de tests anti-intrusion et enregistrement des résultats des tests et, si nécessaire, adoption de mesures correctives; - établissement d'un compte rendu d'incident ou recours à tout autre moyen approprié pour consigner les incidents et les mesures adoptées; - adoption de mesures correctives suite aux incidents provoqués par des intrusions. 	ISO/PAS 28001:2006, section A.3.3 code ISPS
---	--	---	---

4.3. Sécurité physique (sous-section 5.3 du QAE)

Indicateur	Description du risque	Solutions possibles	Références
Limites extérieures des locaux	Protection insuffisante des locaux contre toute intrusion extérieure.	<ul style="list-style-type: none"> - s'il y a lieu, une clôture d'enceinte sécurisée est installée, des inspections sont régulièrement effectuées pour en contrôler l'intégrité et constater d'éventuels dommages; un entretien et des réparations sont régulièrement planifiés; - le cas échéant, les zones d'accès contrôlé et réservé au personnel autorisé sont signalées et surveillées de manière appropriée. 	QAE - 5.3 ISO/PAS 28001:2006, section A.3.3 code ISPS
Portes et entrées	Existence de portes et d'entrées non surveillées.	<ul style="list-style-type: none"> - l'ensemble des portes et entrées sont sécurisées par des moyens appropriés, par ex. un système de télévision en circuit fermé et/ou un système de contrôle des entrées (éclairage, projecteurs, etc.); - le cas échéant, des procédures de protection des points d'accès sont mises en place. 	ISO/PAS 28001:2006, section A.3.3 code ISPS
Dispositifs de verrouillage	Dispositifs de verrouillage des portes, fenêtres, portails et clôtures internes/externes inadéquats.	<ul style="list-style-type: none"> - des instructions/procédures relatives à l'utilisation des clés sont instaurées et communiquées au personnel concerné; - seul le personnel autorisé a accès aux clés de bâtiments, de sites, de salles, de zones protégées, de meubles de rangement, de coffres-forts, de véhicules et d'équipements verrouillés; - un inventaire des clés et autres système de fermeture est régulièrement dressé; - les tentatives d'accès non autorisé sont consignées et font l'objet d'un contrôle régulier. 	QAE - 5.3.4 ISO/PAS 28001:2006, section A.3.3
Éclairage	Éclairage insuffisant des portes, fenêtres, entrées, clôtures et parcs de stationnement internes/externes	<ul style="list-style-type: none"> - mise en place d'un éclairage adapté à l'intérieur et à l'extérieur; - le cas échéant, utilisation de générateurs ou de dispositifs d'alimentation électrique de secours pour garantir la continuité de l'éclairage en cas de coupure d'électricité locale; - élaboration de programmes d'entretien et de réparation des équipements. 	QAE - 5.3.3
Procédures d'accès aux clés	Absence de procédures appropriées d'accès aux clés. Accès non autorisé aux clés.	<ul style="list-style-type: none"> - une procédure de contrôle de l'accès aux clés est mise en place; - les clés ne sont remises qu'après enregistrement et sont restituées immédiatement après utilisation. Le retour des clés est lui aussi enregistré. 	ISO/PAS 28001:2006, section A.3.3
Mesures de sécurité	Accès inadéquat à des sections intérieures des locaux.	<ul style="list-style-type: none"> - mise en place d'une procédure d'identification des différentes catégories d'employés à l'intérieur des locaux (vestes, badges, etc.); 	ISO/PAS 28001:2006, section A.3.3, A.4.2

physique interne		- contrôle et personnalisation de l'accès en fonction des postes occupés par les employés.	code ISPS
Stationnement des véhicules privés	Absence de procédures adéquates relatives au stationnement de véhicules privés. Protection insuffisante des locaux contre toute intrusion extérieure.	- le nombre de véhicules autorisés à accéder aux locaux est limité au strict minimum; - les parcs de stationnement réservés aux visiteurs et au personnel sont éloignés des aires de stockage et des zones de manipulation du fret; - les risques et menaces d'entrée non autorisée de véhicules privés dans des zones protégées sont identifiés; - des règles et des procédures relatives à la pénétration de véhicules privés dans les locaux du demandeur sont définies.	
Entretien des limites extérieures et des bâtiments	Entretien inadapté avec pour conséquence une protection insuffisante des locaux contre les intrusions extérieures.	- les limites extérieures des locaux et les bâtiments font l'objet d'un entretien chaque fois qu'une anomalie est détectée.	ISO/PAS 28001:2006, section A.3.3

4.4. Unités de fret (sous-section 5.4 du QAE)

Indicateur	Description du risque	Solutions possibles	Références
Procédures d'accès aux unités de fret	Absence de procédures adéquates d'accès aux unités de fret. Accès non autorisé aux unités de fret.	- les risques et menaces d'accès non autorisé aux aires d'expédition, quais de chargement et zones de fret sont identifiés; - des procédures régissant l'accès aux aires d'expédition, quais de chargement et zones de fret sont mises en œuvre; - les unités de fret sont placées dans une zone sécurisée ou d'autres mesures sont prises pour assurer leur intégrité; - l'accès aux aires où sont entreposées les unités de fret est limité au personnel autorisé; - le service des transports et le bureau de réception des marchandises ont un planning commun.	QAE - 5.4.1 ISO/PAS 28001:2006, section A.3.3 code ISPS
Procédures visant à garantir l'intégrité des unités de fret	Altération des unités de fret.	- mise en place de procédures de surveillance et de contrôle de l'intégrité des unités de fret; - mise en place de procédures de consignation, d'enquête et de prise de mesures correctives en cas de découverte d'un cas d'accès non autorisé ou d'altération des unités de fret; - le cas échéant, recours à une surveillance par système de télévision en circuit fermé.	QAE - 5.4.2 ISO/PAS 28001:2006, section A.3.3 code ISPS
Apposition de scellés	Altération des unités de fret.	- apposition de scellés pour conteneurs conformes à la norme ISO/PAS 17712 ou de tout autre système propre à garantir l'intégrité du fret pendant le transport; - stockage des scellés dans un emplacement sécurisé; - tenue d'un registre des scellés (y compris des scellés apposés); - rapprochement régulier entre le registre et les scellés détenus; - le cas échéant, adoption de dispositions avec les partenaires commerciaux concernant le contrôle des scellés (nombre et intégrité des scellés) à l'arrivée.	QAE - 5.4.3 ISO/PAS 17712

Procédures d'inspection de la structure de l'unité de fret et contrôle du propriétaire des unités de fret	Utilisation d'emplacements cachés dans les unités de fret à des fins de contrebande. Contrôle incomplet sur les unités de fret.	- mise en place de procédures d'inspection de l'intégrité de l'unité de fret avant chargement; - le cas échéant, application du processus d'inspection en sept points (paroi avant, côté gauche, côté droit, plancher, plafond/toit, portes intérieures/extérieures, extérieur/train d'atterrissage), avant chargement; - recours à d'autres modes d'inspection, selon le type d'unité de fret.	QAE - 5.4.4; QAE - 5.4.5 ISO/PAS 28001:2006, section A.3.3
Entretien des unités de fret	Altération des unités de fret.	- mise en œuvre d'un programme régulier d'entretien courant; - si l'entretien est confié à une tierce partie, instauration de procédures visant à examiner l'intégrité de l'unité de fret après entretien.	QAE - 5.4.5 ISO/PAS 28001:2006, section A.3.3
Modes opératoires standard en cas d'intrusion et/ou d'altération des unités de fret	Absence de mesure adéquate en cas de découverte d'un accès ou d'une altération illicite.	- adoption de procédures appropriées quant au type de mesures à prendre en cas de découverte d'un accès ou d'une altération illicite.	ISO/PAS 28001:2006, section A.3.3

4.5 Procédures en matière de logistique (sous-section 5.5 du QAE)

Indicateur	Description du risque	Solutions possibles	Références
Moyens de transport actifs entrant sur le territoire douanier de la Communauté ou le quittant	Contrôle insuffisant du transport des marchandises.	- recours à une technologie de suivi et de traçabilité afin de mettre en évidence tout arrêt ou retard inhabituel, susceptible d'avoir compromis la sécurité des marchandises; - mise en place de procédures spéciales de sélection des transporteurs/commissionnaires de transport; - adoption de dispositions avec les partenaires commerciaux concernant le contrôle des scellés (nombre et intégrité des scellés) à l'arrivée des marchandises dans leurs locaux.	QAE - 5.5

4.6 Exigences autres que fiscales (sous-section 5.6 du QAE)

Indicateur	Description du risque	Solutions possibles	Références
Aspects non fiscaux	Utilisation abusive de marchandises tombant sous le coup d'interdictions,	- mise en place de procédures relatives au traitement des marchandises soumises à des dispositions non fiscales;	QAE - 5.6

	de restrictions ou de mesures commerciales.	<ul style="list-style-type: none"> - instauration de procédures appropriées visant à: <ul style="list-style-type: none"> -- distinguer les marchandises soumises à des exigences non fiscales des autres marchandises; -- vérifier si les opérations sont exécutées conformément à la législation (non fiscale) en vigueur; -- assurer le traitement des marchandises soumises à des restrictions/interdictions/embargos ainsi que les marchandises à double usage; -- assurer la gestion des licences au regard des dispositions pertinentes; - sensibilisation/formation du personnel chargé de marchandises soumises à des exigences non fiscales. 	
--	---	--	--

4.7 Marchandises entrantes (sous-section 5.7 du QAE)

Indicateur	Description du risque	Solutions possibles	Références
Procédures de contrôle du transport entrant	<p>Introduction, échange ou perte de marchandises reçues.</p> <p>Absence de contrôle de marchandises entrantes susceptibles de présenter des risques pour la sécurité et la sûreté.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - tenue d'un calendrier prévisionnel des arrivées de marchandises; - procédures de traitement des arrivées de marchandises imprévues; - contrôles de concordance entre les marchandises entrantes et les entrées figurant dans les systèmes logistiques; - tests d'intégrité des moyens de transport. 	<p>QAE - 5.7.1 ISO 9001:2001, section 6.2.2 ISO/PAS 28001:2006, section A.3.3</p>
Procédures de vérification des mesures de sécurité imposées aux tiers	<p>Absence de contrôle lors de la réception de marchandises entrantes susceptibles de présenter des risques pour la sécurité et la sûreté.</p> <p>Introduction, échange ou perte de marchandises reçues.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - procédures visant à s'assurer de la sensibilisation du personnel aux exigences de sécurité; - contrôles de gestion/de surveillance pour s'assurer du respect des exigences de sécurité. 	<p>QAE - 5.7.2 ISO/PAS 28001:2006, section A.3.3</p>
Contrôle de la réception des marchandises	<p>Absence de contrôle lors de la réception de marchandises entrantes susceptibles de présenter des risques pour la sécurité et la sûreté.</p> <p>Introduction, échange ou perte de marchandises reçues.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - désignation de collaborateurs chargés de recevoir le chauffeur à l'arrivée et de surveiller le déchargement des marchandises; - utilisation d'informations préalables à l'arrivée des marchandises; - procédures visant à s'assurer que le personnel préposé est présent en permanence et que les marchandises ne sont pas laissées sans surveillance; - contrôles de concordance entre les marchandises entrantes et les documents de transport; - pour le transport de fret/courrier aérien sécurisé provenant d'un chargeur connu, mise en place des systèmes et procédures appropriés pour contrôler la déclaration du transporteur ainsi que l'identification de celui-ci. 	<p>QAE - 5.7.3 ISO/PAS 28001:2006, section A.3.3</p>

Mise sous scellés des marchandises entrantes	Absence de contrôle lors de la réception de marchandises entrantes susceptibles de présenter des risques pour la sécurité et la sûreté. Introduction, échange ou perte de marchandises reçues.	- procédures de contrôle de l'intégrité des scellés et de vérification de la concordance entre le nombre de scellés constatés et le nombre de scellés inscrits dans les documents; - désignation d'une personne autorisée.	QAE - 5.7.3 ISO/PAS 28001:2006, section A.3.3 ISO/PAS 17712
Procédures administratives et physiques de réception des marchandises	Absence de contrôle lors de la réception de marchandises entrantes susceptibles de présenter des risques pour la sécurité et la sûreté. Introduction, échange ou perte de marchandises reçues.	- comparaison des marchandises avec les documents de transport et les documents douaniers les accompagnant ainsi qu'avec les listes de chargement et les ordres d'achat; - contrôles d'exhaustivité par pesage, comptage et pointage des marchandises et vérifications du marquage uniforme des marchandises; - mise à jour rapide de la comptabilité matières après l'arrivée des marchandises; - placement des marchandises présentant une anomalie dans une zone spéciale sécurisée et instauration d'un processus de gestion de ces marchandises.	QAE - 5.7.4, 5.7.5, 5.7.6 ISO 9001:2000, section. 7.4
Procédures de contrôle interne	Absence de mesure adéquate en cas de non-conformités et/ou d'irrégularités constatées.	- procédures de consignation et d'enquête sur les irrégularités (livraisons incomplètes, rupture des dispositifs anti-manipulation, etc.), avec révision des procédures et adoption de mesures correctives.	QAE - 5.7.7

4.8 Stockage des marchandises (sous-section 5.8 du QAE)

Indicateur	Description du risque	Solutions possibles	Références
Désignation d'une aire de stockage	Protection inadéquate de l'aire de stockage contre toute intrusion extérieure	- mise en place de procédures régissant l'accès à l'aire de stockage des marchandises; - choix d'une ou plusieurs aires affectées au stockage des marchandises et équipées d'un système de surveillance par télévision en circuit fermé ou de tout autre dispositif de contrôle approprié.	QAE - 5.8.1 & 5.8.2
Marchandises stockées à l'extérieur	Manutention de ces marchandises	- mise en place d'un éclairage adapté et, le cas échéant, d'un système de surveillance par télévision en circuit fermé; - contrôle et documentation de l'intégrité des marchandises avant chargement; - si possible, indication la plus tardive possible de la destination des marchandises (utilisation de codes barres plutôt que d'indications écrites).	
Procédures de contrôle interne	Absence de procédures garantissant la sécurité et la sûreté des marchandises stockées. Absence de mesure adéquate en cas	- procédures d'inventaire régulier, de consignation et d'enquête sur les irrégularités/non-conformités, avec révision des procédures et adoption de mesures correctives.	QAE - 5.8.3 ISO 9001:2001, section 2.2

	de non-conformité et/ou d'irrégularités constatées.		
Stockage séparé des marchandises différentes	Substitution non autorisée des marchandises et/ou altération des marchandises.	- enregistrement de l'emplacement des marchandises dans la comptabilité matières; - s'il y a lieu, stockage séparé des marchandises différentes (marchandises communautaires/non communautaires, produits dangereux, biens de grande valeur, marchandises nationales/étrangères, etc.).	QAE - 5.8.4 certificats TAPA (Technology Asset Protection Association)
Mesures de sécurité et de sûreté complémentaires relatives à l'accès aux marchandises	Accès non autorisé aux marchandises.	- l'accès à l'aire de stockage est réservé au personnel autorisé; - les visiteurs et les tiers portent des badges d'identification temporaires et sont accompagnés en permanence; - les données relatives à l'ensemble des visites (noms des visiteurs/tiers, heures d'arrivée/de départ, préposé) sont enregistrées et stockées dans un format approprié (registre, système informatique, etc.); - si l'OEA possède une aire de stockage dans les locaux d'un autre opérateur, la sécurité de cette aire est assurée au moyen d'une communication régulière entre les opérateurs concernés et par des visites de contrôle sur place de la part de l'OEA.	QAE - 5.8.5 ISO/PAS 28001:2006, section A.3.3 code ISPS

4.9 Production des marchandises (sous-section 5.9 du QAE)

Indicateur	Description du risque	Solutions possibles	Références
Désignation d'un lieu de production. Mesures de sécurité et de sûreté complémentaires relatives à l'accès aux marchandises	Absence de procédures visant à garantir la sécurité et la sûreté des marchandises fabriquées. Accès non autorisé aux marchandises.	- une aire de production des marchandises est désignée et assortie de mesures de contrôle des accès appropriées; - l'accès à l'aire de production est réservé au personnel autorisé; - les visiteurs et les tiers portent des gilets haute visibilité et sont accompagnés en permanence; - des procédures sont mises place pour garantir la sécurité et la sûreté des processus de production.	QAE - 5.9.2 ISO/PAS 28001:2006, section A.3.3
Procédures de contrôle interne	Absence de procédures visant à garantir la sécurité et la sûreté des marchandises fabriquées. Altération des marchandises.	- des procédures de sécurité sont instaurées afin de garantir l'intégrité du processus de production, par ex. des restrictions d'accès au seul personnel désigné ou aux personnes dûment autorisées, la surveillance et le contrôle du processus de production par des systèmes et/ou du personnel désigné, etc.	ISO/PAS 28001:2006, section A.3.3
Emballage des produits	Contrôle incomplet de l'emballage des produits.	- dans la mesure du possible, les produits sont emballés de manière à ce que toute altération soit facilement détectable. On utilisera par exemple un ruban adhésif spécial estampillé du nom	QAE - 5.9.3

	Introduction, échange ou perte de marchandises fabriquées.	de la marque. Dans ce cas, le ruban adhésif sera conservé dans un endroit sous surveillance. Une autre solution consiste à utiliser du ruban adhésif non retirable sans résidus; - des moyens technologiques sont employés pour garantir l'intégrité des emballages (vidéosurveillance, contrôle du poids, etc.); - dans la mesure du possible, la destination des marchandises sera indiquée le plus tard possible (utilisation de codes barres plutôt que d'indications écrites).	
Contrôle de la qualité	Contrôle incomplet du flux de marchandises. Introduction, échange ou perte de marchandises fabriquées.	- des contrôles aléatoires de sécurité sont effectués à chaque étape de la production.	

4.10 Chargement des marchandises (sous-section 5.10 du QAE)

Indicateur	Description du risque	Solutions possibles	Références
Procédures de contrôle du transport sortant	Contrôle insuffisant lors de la livraison de marchandises susceptibles de présenter des risques pour la sécurité et la sûreté.	- les marchandises chargées sont contrôlées (contrôles de cohérence / comptage / pesage / comparaison entre les ordres de vente et les informations provenant des services de logistique). Des contrôles sont effectués avec le système logistique; - des procédures relatives à la réception des moyens de transport sont mises en place; - l'accès à l'aire de chargement est strictement contrôlé.	QAE - 5.10.1 ISO/PAS 28001:2006, section A.3.3
Procédures de vérification des mesures de sécurité imposées par des tiers	Infraction aux accords conclus en matière de sécurité, entraînant un risque de livraison de marchandises dangereuses ou peu sûres; livraison de marchandises non inscrite dans un système logistique et sur laquelle vous n'avez aucun contrôle.	- procédures visant à s'assurer de la sensibilisation du personnel aux exigences de sécurité; - contrôles de gestion/de surveillance pour s'assurer du respect des exigences de sécurité.	QAE - 5.10.3 ISO/PAS 28001:2006, section A.3.3
Contrôle du chargement des marchandises	Absence de contrôle lors du chargement de marchandises susceptibles de présenter des risques pour la sécurité et la sûreté.	- contrôles d'exhaustivité par pesage, comptage et pointage des marchandises et vérifications du marquage uniforme des marchandises; - procédures d'annonce de l'arrivée des chauffeurs; - désignation de collaborateurs chargés de recevoir le chauffeur et de surveiller le chargement des marchandises; - impossibilité pour les chauffeurs d'accéder sans contrôle à l'aire de chargement; - procédures visant à s'assurer que le personnel préposé est présent en permanence et que les marchandises ne sont pas laissées sans surveillance; - nomination d'une ou plusieurs personnes responsables du contrôle des procédures.	QAE - 5.10.4 ISO/PAS 28001:2006, section A.3.3

Mise sous scellés des marchandises sortantes	Expédition de marchandises non scellées, susceptible d'entraîner l'introduction, l'échange ou la perte, difficilement décelables, de marchandises.	<ul style="list-style-type: none"> - procédures de contrôle, d'apposition et d'enregistrement des scellés; - désignation d'une personne autorisée; - apposition de scellés pour conteneurs conformes à la norme ISO/PAS 17712. 	QAE - 5.10.2 ISO/PAS 28001:2006, section A.3.3 ISO/PAS 11712:116 ISO PAS 17712
Procédures administratives de chargement des marchandises	Livraison de marchandises non inscrite dans un système logistique et sur laquelle vous n'avez aucun contrôle, d'où des risques pour la sécurité et la sûreté.	<ul style="list-style-type: none"> - comparaison des marchandises avec les documents de transport et les documents douaniers les accompagnant ainsi qu'avec les listes de chargement/d'emballage et les ordres de vente; - mise à jour rapide de la comptabilité matières après le départ des marchandises. 	QAE - 5.10.5 et 5.10.6
Procédures de contrôle interne	Absence de mesure adéquate en cas de non-conformité et/ou d'irrégularités constatées.	- procédures de consignation et d'enquête sur les irrégularités (livraisons incomplètes, rupture des dispositifs anti-manipulation, renvois de marchandises par la clientèle, etc.), avec révision des procédures et adoption de mesures correctives.	QAE - 5.10.7 ISO/PAS 28001:2006, section A.3.3

4.11 Exigences imposées aux partenaires commerciaux en matière de sécurité (sous-section 5.11 du QAE)

Indicateur	Description du risque	Solutions possibles	Références
Identification des partenaires commerciaux	Absence de mécanisme d'identification précise des partenaires commerciaux.	<ul style="list-style-type: none"> - mise en place d'une procédure d'identification des partenaires commerciaux réguliers comme des clients/consommateurs inconnus; - mise en place de procédures de sélection et de gestion des partenaires commerciaux en cas de transport assuré par une tierce partie; - application d'une procédure de sélection des sous-traitants d'après une liste de sous-traitants réguliers et irréguliers; - possibilité de choisir les sous-traitants en fonction de critères de sélection ou d'après la certification particulière de telle ou telle entreprise (possibilité d'utiliser un questionnaire de certification). 	
Exigences de sécurité imposées aux tiers	Infraction aux accords conclus en matière de sécurité, entraînant un risque de livraison ou de réception de marchandises dangereuses ou peu sûres.	<ul style="list-style-type: none"> - recours à des contrôles d'antécédents pour sélectionner les partenaires commerciaux réguliers (par ex. consultation d'Internet ou d'agences de notation); - inscription des exigences de sécurité dans les contrats conclus avec les partenaires commerciaux réguliers (par ex. obligation de marquage, scellement, emballage ou étiquetage particuliers ou de passage aux rayons X de toutes les marchandises); - interdiction de sous-traiter à des tiers inconnus les prestations contractuelles, en particulier pour le transport de fret/courrier aérien sécurisé; - consultation des conclusions sur le respect des exigences de sécurité, remises par des experts 	QAE - 5.11 ISO/PAS 28001:2006, section A.3.3

		<p>ou des auditeurs externes sans relation avec les partenaires commerciaux réguliers;</p> <ul style="list-style-type: none"> - obligation pour les partenaires commerciaux d'apporter la preuve qu'ils détiennent les certificats et accréditations nécessaires, afin d'attester de leur respect des normes de sécurité internationales; - mise en place de procédures visant à pratiquer des contrôles de sécurité supplémentaires sur les opérations effectuées avec des partenaires commerciaux irréguliers ou inconnus; - notification des incidents de sécurité impliquant des partenaires commerciaux, enquête et consignation des mesures correctives mises en œuvre. 	
--	--	--	--

4.12 Sécurité du personnel (sous-section 5.12 du QAE)

Indicateur	Description du risque	Solutions possibles	Références
Politique d'embauche, y compris pour le personnel temporaire	Infiltration de personnel susceptible de constituer un risque pour la sécurité.	<ul style="list-style-type: none"> - contrôles des antécédents des candidats à l'embauche (historique des emplois précédents, références, etc.); - contrôles complémentaires sur les nouveaux employés et les employés déjà embauchés affectés à des postes sensibles sur le plan de la sécurité (par ex. enquêtes de police sur les condamnations non prescrites); - obligation faite aux employés de révéler leurs autres emplois, contraventions/libérations sous caution, procédures judiciaires et/ou condamnations en cours; - contrôles périodiques des antécédents, enquêtes régulières sur le personnel en place; - suppression de l'accès informatique, restitution du laissez-passer, des clés et/ou du badge de sécurité en cas de départ ou de licenciement du personnel; - application des mêmes normes de contrôle au personnel temporaire et au personnel permanent; - inscription du niveau des contrôles de sécurité dans les contrats passés avec les agences de placement; - procédures visant à s'assurer du respect de ces normes par les agences de placement. 	<p>QAE - 5.12.2; QAE - 5.12.4</p> <p>ISO/PAS 28001:2006, section A.3.3</p>
Niveau de sensibilisation du personnel aux questions de sûreté et de sécurité	Manque de connaissances appropriées sur les procédures de sécurité applicables aux différents processus (marchandises entrantes, chargement, déchargement, etc.), entraînant l'acceptation/le chargement/le déchargement de marchandises dangereuses ou peu sûres.	<ul style="list-style-type: none"> - sensibilisation du personnel aux mesures/dispositions applicables aux différents processus en matière de sécurité (marchandises entrantes, chargement, déchargement, etc.); - création d'un registre des anomalies en matière de sécurité et sûreté et examen régulier du registre avec le personnel; - mise en place, à l'intention du personnel, de procédures d'identification et de notification des incidents suspects; - installation, dans des zones spécifiques, de dépliants consacrés aux questions de sécurité et de sûreté et utilisation du panneau d'affichage de l'entreprise pour informer de la présence de ces dépliants; - affichage des règles de sécurité dans les zones concernées (aire de chargement/déchargement, 	<p>ISO/PAS 28001:2006, section A.3.3</p>

		etc.). La signalétique doit être visible à l'intérieur (sur les sites), mais aussi à l'extérieur (emplacements réservés aux chauffeurs, au personnel temporaire, aux partenaires).	
Formation en matière de sûreté et de sécurité	Absence de mécanismes de formation des employés aux exigences de sécurité et de sûreté, avec pour conséquence une mauvaise sensibilisation à ces questions.	<ul style="list-style-type: none"> - désignation de collaborateurs chargés de recenser les besoins de formation, de garantir la fourniture de services de formation et de tenir un registre des activités de formation; - formation des employés à la détection des menaces internes à la sécurité ainsi que des intrusions/altérations, prévention des accès non autorisés aux locaux, marchandises, véhicules, systèmes automatisés, scellés et registres sécurisés; - réalisation de tests concernant les marchandises peu sûres et les événements dangereux; - intégration de la formation sur la sécurité et la sûreté à la formation sur la sécurité industrielle, afin d'atteindre l'ensemble du personnel. 	<p>QAE - 5.12.3</p> <p>ISO/PAS 28001:2006, section A.3.3</p>

4.13 Services extérieurs (sous-section 5.13 du QAE)

Indicateur	Description du risque	Solutions possibles	Références
Recours à des services externes dans différents domaines (emballage des produits, sécurité, etc.)	<p>Infiltration de personnel susceptible de constituer un risque pour la sécurité.</p> <p>Contrôle incomplet du flux de marchandises.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - inscription des exigences de sécurité (contrôle de l'identité des employés, contrôle des restrictions d'accès, etc.) dans les clauses contractuelles; - contrôle du respect de ces exigences; - utilisation de badges différents pour le personnel externe; - restriction ou contrôle des accès aux systèmes informatiques; - le cas échéant, surveillance des services externes; - instauration de dispositions de sécurité et/ou de procédures d'audit pour garantir l'intégrité des marchandises. 	<p>QAE 5.13</p> <p>ISO/PAS 28001:2006, section A.3.3</p>