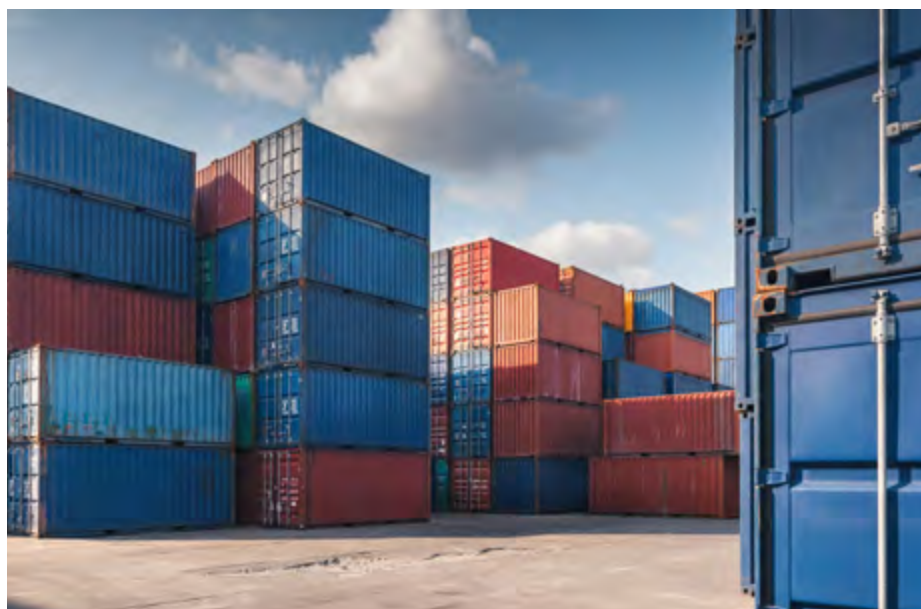


Mieux gérer les processus douaniers grâce à edbic

Hans-Peter Zint, Directeur général de Cuxport, et Dominic Küchler, Responsable informatique de Cuxport, parlent du défi que représente le Brexit pour un port de fret de l'UE, en termes de réussite et de conformité.

Dès le départ, il a toujours été clair que le Brexit allait représenter un tournant. On se doutait des défis à court terme et des modifications profondes qu'il allait entraîner pour le commerce. Mais si l'on écoute les personnes concernées, celles qui ont dû gérer le Brexit sur le plan logistique et technologique, on constate à quel point les conséquences de cette décision politique ont été et sont encore importantes. Hans-Peter Zint, Directeur général du port Cuxport, et son Responsable informatique Dominic Küchler s'étaient soigneusement préparés au Brexit en amont, mais les choses se sont passées autrement.



compacer : Monsieur Zint, le Brexit a durement frappé le commerce à bien des égards, aussi bien en Angleterre que dans l'Union européenne. Qu'est-ce que cela signifie pour un opérateur portuaire comme Cuxport ? Comment doit-on imaginer le 1er janvier 2021, lorsque, en pleine pandémie de Covid 19, le Brexit est entré en vigueur ?

Hans-Peter Zint : Le 1er janvier 2021 a complètement bouleversé notre activité et nos processus. Il faut, par ailleurs, savoir que Cuxport n'existe que depuis 1997 et que nous sommes un port de transbordement pour le fret européen de courte distance. En tant que tel, nous agissons à plus de 90 % au sein de l'UE, c'est-à-dire que, jusqu'au Brexit, le thème de la douane ne jouait aucun rôle dans

nos processus. Cela tient notamment au fait que la compagnie maritime DFDS A/S est notre principal client et propose un trafic régulier vers Immingham en Angleterre avec six départs par semaine. C'est pourquoi nous avons été contraints de modifier entièrement nos processus au 1er janvier 2021. Du jour au lendemain, environ 90 % du fret transitant par Cuxport devait passer par la douane.

compacer : Cela représentait certainement un défi, mais pendant les longues négociations du Brexit qui avaient précédé, vous aviez eu la possibilité de vous y préparer. Comment vous êtes-vous préparés au Brexit ?

Dominic Küchler : Nous avons commencé dès 2017. Nous avons alors

trois systèmes pour le transbordement opérationnel qu'il fallait renouveler, uniformiser et compléter avec un module douanier. Nous avons développé cette approche et projetions de la prendre comme base pour la période post-Brexit. Or, fin 2019, nous avons compris que cela ne nous mènerait pas au résultat souhaité. C'est pourquoi nous avons fait une coupure radicale. C'est à ce moment-là que notre partenaire de conseil HPC Hamburg Port Consulting a attiré notre attention sur edbic. L'idée était d'introduire edbic comme plateforme centralisée qui traiterait les données issues de notre système, de sorte que nous puissions les transférer à un système de dédouanement séparé.

compacer : Quelles étaient les exigences concrètes ?

Dominic Küchler : Conjointement avec HPC, nous avons développé un concept d'automatisation. Dans ce contexte, le plus gros défi était la pression temporelle. Nous devions trouver une solution pour le processus douanier en six mois, et ce avec une grande hétérogénéité des données. Il ne faisait aucun doute pour nous que, pour automatiser le processus douanier, nous devions regrouper les données et les informations pertinentes du terminal, de la compagnie maritime et de la douane.



compacer : De quel ordre de grandeur parlons-nous ?

Hans-Peter Zint : Ce sont environ 30 000 conteneurs, 30 000 remorques routières, 300 000 véhicules et 300 000 tonnes de marchandises diverses qui sont transbordés chaque année à Cuxport. Il en résulte une masse de données, d'informations, de documents et de processus. Heureusement, on s'était mis d'accord sur un Brexit doux sans systèmes de quotas ni de droits d'importation.

Néanmoins, l'administration douanière devait bien être effectuée, c'est pourquoi nous avons agi sous une pression relativement forte. Heureusement, les échanges de marchandises ont été très réduits pendant les deux premières semaines de janvier car, pendant les semaines ayant précédé le « Jour J », les partenaires commerciaux avaient abondamment provisionné. Cela nous a également permis de continuer, pendant les premières semaines, à optimiser les processus et d'éliminer les maladies infantiles.

compacer : Comment avez-vous procédé ?

Hans-Peter Zint : L'ensemble des processus commerciaux a dû être

adapté et reconfiguré, y compris la définition du processus douanier. Nous l'avons fait en collaboration avec la douane, le prestataire de services douaniers DAKOSY ainsi que HPC et, naturellement, compacer.

Dominic Küchler : C'est pourquoi nous nous sommes concentrés sur les interfaces parce que, pour la douane, l'alpha et l'oméga ce sont les processus et le traçage. Dans un premier temps, nous avons regroupé toutes les données pertinentes des différents systèmes et, à partir de cette base de données opérationnelle, créé un autre pool de données permettant de traiter les thèmes liés à la douane.

Hans-Peter Zint : Il s'agit d'une partie extrêmement sensible car, dès que la marchandise quitte notre terminal, par mer ou par terre, nous sommes responsables au cas où l'envoi n'aurait pas été libéré sous douane. Cela a l'air simple, mais c'était un défi de taille, car non seulement toutes les procédures habituelles avaient été rendues caduques par la pandémie, mais aussi parce que, jusqu'à cette date, seuls 10 % maximum des marchandises devaient être dédouanées.

Dominic Küchler : edbic avait alors pour mission d'enregistrer toutes les

données, de fonctionner comme plaque tournante de données et de les intégrer dans les systèmes respectifs. Notamment dans le système douanier de DAKOSY. C'était le seul moyen d'actualiser, de contrôler et d'enregistrer les messages. En bref, edbic a quasiment dû veiller à ce que les données soient mises à la disposition de la douane. Ce n'est qu'ensuite que l'on sait de quelle marchandise il s'agit et, par exemple, quelle référence douanière y est rattachée. Sur le plan des données ce n'était pas vraiment un problème, mais sur le plan de la logistique, c'était difficile. Reproduire la logique des activités était un vrai défi.

compacer : Que voulez-vous dire ?

Hans-Peter Zint : Vous pouvez imaginer qu'il existe de nombreux cas particuliers et isolés dans les procédures d'un port maritime. Reproduire cela dans le cadre d'un processus standardisé était très compliqué. Par ailleurs, ces processus toujours soumis à de fortes contraintes de temps. En effet, le temps disponible pour le chargement et le déchargement de la marchandise est très limité, en particulier sur les lignes maritimes européennes. Lorsqu'une remorque



routière arrive et ne peut pas déclarer clairement ses marchandises, cela crée un énorme goulet d'étranglement.

Dominic Küchler : C'est justement cette situation qui représentait un grand défi. Nous étions conscients qu'en fait nous ne connaîtrions vraiment l'ensemble du processus qu'en cours d'exploitation. Avant le « Go Live », nous étions parvenus à reproduire 90 % des cas dans le processus automatisé – depuis l'enregistrement et le transfert avec edbic – mais il y avait encore tout le reste, des cas de toutes couleurs, passionnants, que nous avons dû résoudre et automatiser au cours des premiers mois après le Brexit.

Hans-Peter Zint : Sur le plan humain, c'est-à-dire de l'interaction entre les collaborateurs au sein de la compagnie maritime, de la douane, des personnels de chargement, et chez nous, cela n'a pas été facile. Il y a eu de gros effets en termes d'apprentissage, d'adaptation et de formation

du côté de l'informatique mais aussi quelques cas d'urgence qui ont dû, malgré tout, être traités manuellement. Mais dès la fin mars nous avons mis en place les routines correspondantes, ce qui est principalement dû au fait que Dominic Küchler et son équipe ont accompagné et soutenu intensément tous les participants.

compacer : Comment évaluez-vous la situation a posteriori et où en êtes-vous aujourd'hui ?

Hans-Peter-Zint : Finalement, le Brexit a été un moteur de l'automatisation et de la digitalisation de l'ensemble du processus douanier chez Cuxport. Même si cela a été une période difficile avec le confinement, le Brexit et l'automatisation de ces processus importants, aujourd'hui nous sommes beaucoup plus performants, nous avons renforcé nos connaissances et sommes en mesure de partager ces informations avec nos clients, les armateurs. C'est super.

Dominic Küchler : Pour l'armateur,

ces modifications ont un autre effet secondaire positif. Il dispose d'informations en temps réel sur son chargement et sur le statut douanier. Pour la première fois, le processus douanier est entièrement intégré à l'ensemble du processus et traçable jusque dans les moindres détails, même pour l'armateur. Cela nous a valu beaucoup de retours positifs.

Hans-Peter Zint : Cela nous incite à réfléchir à l'utilisation d'edbic à l'avenir en tant que plaque tournante de données centralisée pour d'autres domaines du port, par exemple la surveillance. Nous aurions alors en temps utile des renseignements sur les goulets d'étranglement et pourrions réagir en conséquence.

compacer : Monsieur Zint, Monsieur Küchler, merci beaucoup pour cet aperçu intéressant sur le fonctionnement et les processus d'un port de fret et également sur les défis posés par le Brexit.