

CHARTE DE SERVICES POSTE DE CONTRÔLE FRONTALIER

PCF

HJCU 1132 81 1 45G1
MAX.GROSS 30.480-KG
TARE 3990-KG 8.800-LB
PAYLOAD 26.490-KG
CUBE 76.0 C.U.M. 2.684
C.U.F.T. 2.9 HIGH9 12
MAX 3990-KG 8.800-LB

HJCU 1232 81 1 45G1
MAX.GROSS 30.480-KG
TARE 6.800-KG 7.760-LB
PAYLOAD 45.321-KG
CUBE 85.0 C.U.M. 2.964
C.U.F.T. 2.7 HIGH9 12
MAX 6.800-KG 7.760-LB



PCF

Le Poste de Contrôle Frontalier (PCF) est un centre d'inspection portuaire où s'exercent les fonctions des différents organismes impliqués dans le dédouanement des marchandises.

Le PCF du port d'Algésiras est classé Première Catégorie et est autorisé par l'Union européenne à importer et à exporter tous types de produits, réfrigérés, congelés et à température ambiante, ainsi que des animaux vivants (ongulés, équidés et autres animaux).



SERVICES PRINCIPAUX



SERVICES AU PUBLIC
ET TRAITEMENT
DOCUMENTAIRE



CONTRÔLE
DOCUMENTAIRE



CONTRÔLE D'IDENTITÉ
ET CONTRÔLE PHYSIQUE



SERVICE
RENDEZ-VOUS



CONTRÔLE
D'ANIMAUX VIVANTS



SUIVI DU CAMION /
CONTENEUR

ENGAGEMENTS

- **DES ORGANISMES ET DES ENTITÉS** : afin de réduire au minimum l'incertitude des clients et des usagers concernant les délais de gestion quotidienne des demandes d'inspection et, par conséquent, le temps que les camions et les conteneurs resteront dans le PCF pour être inspectés, il est établi que :

POUR LES CAMIONS :

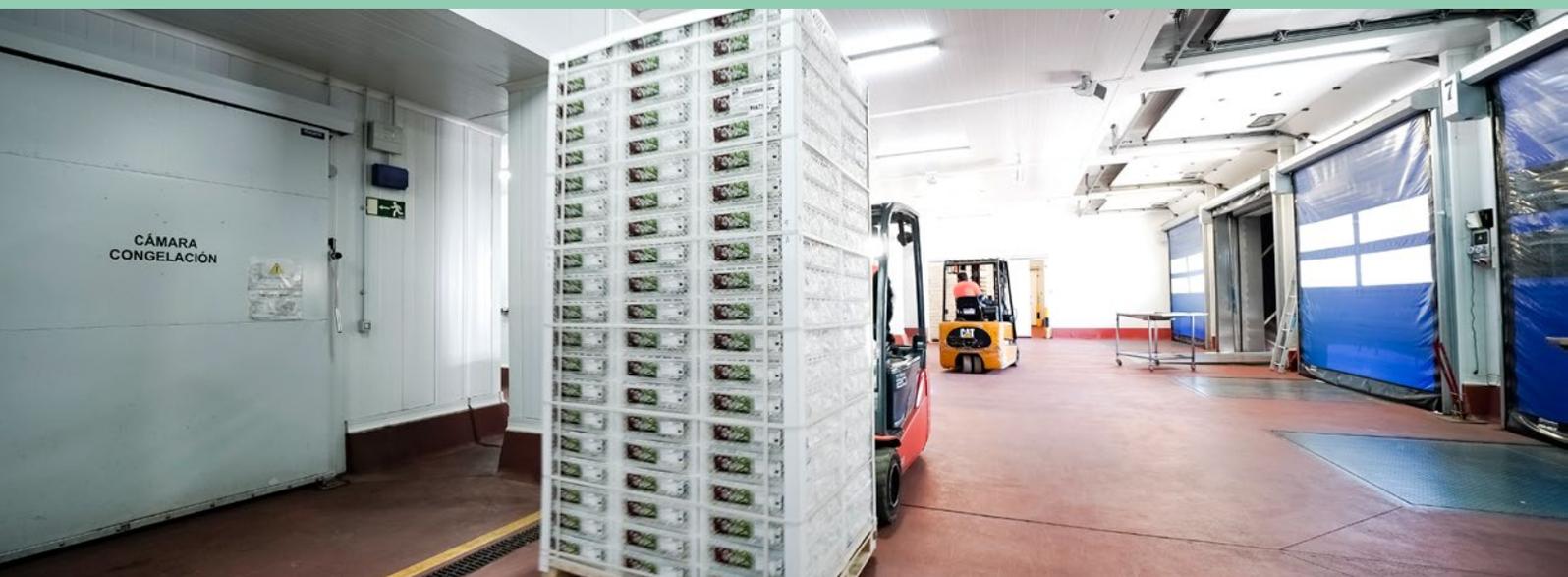
Les demandes respectant toutes les conditions suivantes seront attribuées pour que les inspections soient effectuées ce jour même :

- Activation de la Déclaration de Dépôt Temporaire (DDT) avant 22h00.
- Dans le cas des demandes avec circuit douanier rouge, les camions devront être positionnés à la porte assignée pour l'inspection des SIF et/ou des Douanes avant 22h15 du lundi au vendredi et avant 21h15 samedi, dimanche et jours fériés.
- Condition préalable: Pour que les demandes soient attribuées, elles doivent avoir été complétées sur le site Internet de l'Organisme Gestionnaire et ne présenter aucun incident.
- Les demandes postérieures aux horaires indiqués passeront automatiquement par l'inspection le lendemain.

POUR LES CONTENEURS :

Pour s'assurer qu'ils seront inspectés le jour même :

- Les attributions des demandes d'inspection de conteneurs se feront à Santé Extérieure jusqu'à 20h00.
- Tous les conteneurs de produits d'origine animal et de produits d'origine végétal, pour lesquels un contrôle physique par le SIF est déterminé, seront traités selon la procédure de rendez-vous.
- Les conteneurs seront contrôlés à la date du rendez-vous confirmé via le site internet de l'organisme gestionnaire, à condition que la pré-évaluation effectuée par les Services d'Inspection Frontalières compétents soit en règle et que le conteneur se trouve sur le parking du PCF le jour et à l'heure indiqués sur le rendez-vous.
- Condition préalable: pour être attribuées, les candidatures doivent avoir été complétées sur le site internet de l'organisme gestionnaire et ne doivent pas présenter d'incidents.



HORAIRES

Le PCF fournit des services 24 heures sur 24 par les différents organismes, avec les horaires de présence détaillés ci-dessous et conformément aux dispositions de la section "Engagements" de cette Charte de Services :

De lundi à vendredi de **8h30 à 22h00** (sauf le poste de Douane jusqu'à **23h00**).

Samedi, dimanche et jours fériés de **10h00 à 14h00** et de **16h00 à 22h00**.

Horaires spéciaux pour le 24, 25 et 31 décembre et le 1er janvier (consulter les services d'inspection).



ENGAGEMENTS

- **DES USAGERS** : les usagers s'engagent à contribuer à une gestion plus efficace des ressources et des services du PCF en adoptant et en respectant les mesures suivantes :

- Ils enregistreront correctement les demandes auprès des services de contrôle, avec la documentation requise complète, et indiqueront sur le site internet de l'organisme gestionnaire la date prévue de positionnement.
- Concernant les demandes de rendez-vous pour le contrôle des conteneurs, les usagers s'engagent à ce que le conteneur se trouve sur le parking du PCF le jour et à l'heure indiqués pour le rendez-vous.
- Ils disposeront d'un personnel qualifié et formé aux connaissances douanières et aux processus de contrôle et encourageront leur formation continue.
- Ils respecteront les instructions d'accès et de transit figurant dans le PCF établies pour les usagers.

MESURES CORRECTIVES EN CAS DE NON-RESPECT DES ENGAGEMENTS DÉCLARÉS : En cas de non-respect éventuel des engagements, le Directeur Général de l'APBA adressera un courrier à l'intéressé l'informant des causes pour lesquelles l'engagement n'a pu être respecté, de sorte qu'en cas de raisons imputables aux entités et organismes participants au processus de contrôle il sollicitera les renseignements correspondantes.

Les réclamations pour non-respect ne peuvent en aucun cas donner lieu à une responsabilité patrimoniale de la part de l'Administration.



INDICATEURS DE SUIVI ET D'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES

1 CONTRÔLES :

- Pourcentage de contrôles physiques de conteneurs POA effectués sur rendez-vous par rapport au nombre total de rendez-vous prévus pour les contrôles des conteneurs POA.
- Pourcentage de contrôles physiques des conteneurs PONA effectués sur rendez-vous par rapport au nombre total de rendez-vous prévus pour le contrôle des conteneurs PONA.
- Pourcentage de camions POA dont la DDT a été activée avant 22h00 et qui n'ont pas été attribués le jour même par rapport au nombre total de contrôles de camions POA.
- Pourcentage de camions PONA dont la DDT a été activée avant 22h00 et qui n'ont pas été attribués le jour même par rapport au nombre total de contrôles de camions PONA.

3 INCIDENTS :

- Pourcentage d'incidences documentaires d'usagers par rapport au nombre total d'inspections.
- Pourcentage de non-respect des rendez-vous en raison de la non-présentation du conteneur le jour et à l'heure indiqués sur le rendez-vous.

2 TEMPS PASSÉ :

- Variation (en minutes) du temps moyen passé dans le PCF par les conteneurs POA et PONA par rapport à l'année précédente.
- Variation (en minutes) du temps moyen passé dans le PCF par les camions POA et PONA par rapport à l'année précédente.

4 PLAINTES ET SUGGESTIONS :

- Pourcentage de plaintes déposées par les clients auprès de l'APBA pour non-respect des engagements par rapport au nombre total d'inspections.
- Pourcentage de plaintes déposées par les clients auprès de l'APBA concernant le fonctionnement des services par rapport au nombre total de plaintes déposées.
- Pourcentage de plaintes et de suggestions traitées dans les 10 jours ouvrables par rapport au nombre total de plaintes et de suggestions déposées par les clients.



**SITE INTERNET
DE L'APBA**

<https://sede.autoridadportuariadelabahiadealgeciras.gob.es/>



**FORMULAIRE
DE CONTACT ONLINE**

<https://www.apba.es/fr/contacte>



COURRIEL

atencioncliente@apba.es

AMÉLIORATIONS POUR OPTIMISER LES PROCESSUS OPÉRATIONNELS



Procédures de rendez-vous pour le contrôle des conteneurs :

Les contrôles de conteneurs, tant pour les produits d'origine animale (POA) que pour les produits d'origine végétale (PONA), sont effectués au moyen des procédures de rendez-vous établies à cet effet. Une fois que l'opérateur a obtenu l'accord pour la pré-évaluation de la documentation par les Services d'Inspection, il peut demander un rendez-vous sur le site internet de l'Organisme Gestionnaire, en choisissant la date de positionnement (au cas où ce type d'action serait déterminé pour les conteneurs PONA. Les conteneurs POA ont un positionnement de 100%).

Le rendez-vous signifie une amélioration de l'opérabilité du PCF en termes d'organisation du trafic de conteneurs, et une plus grande optimisation et utilisation des installations. Il en résulte également une meilleure gestion et une meilleure disponibilité des quais de déchargement pour les camions Ro-Ro. En ce qui concerne l'opérateur, cette nouvelle procédure permet une meilleure planification de sa logistique, éliminant les temps d'attente et lui permettant d'organiser les différentes étapes du processus documentaire et physique.



Rapport prévisionnel pour le Service d'Inspection Santé Extérieure :

L'autorité portuaire rédige un rapport prévisionnel hebdomadaire qui associe les demandes d'inspection aux escales des navires. Ce rapport permet de connaître à l'avance le volume d'inspections attendu et par conséquent une gestion et une organisation plus efficace du personnel d'inspection, en permettant de le renforcer les jours où une plus grande charge de travail est attendue.



Notification de l'activation de la Déclaration de Dépôt Temporaire (DDT) sur le site Internet de l'organisme gestionnaire :

Les demandes d'inspection deviennent automatiquement actives sur le site internet de l'organisme gestionnaire avec l'activation de la DDT. L'inclusion de ce processus permet au Service d'Inspection Santé Extérieure et aux usagers d'améliorer et d'accélérer le processus d'attribution des dossiers.



Information aux usagers sur l'état de leur demande dans l'ordre d'attribution de l'inspecteur de santé extérieure :

Les usagers peuvent visualiser, via le site internet de l'organisme gestionnaire, l'état de leurs demandes dans l'ordre d'attribution de l'inspecteur, ce qui leur donne une estimation approximative du temps d'attente pour le contrôle des marchandises et améliore ainsi la gestion des dossiers.



Information relative à la charge de travail du PCF :

Chaque fois qu'un usager fait une nouvelle demande d'inspection par l'intermédiaire du site Web de l'Organisme Gestionnaire :

- On lui remet un récépissé avec le nombre de demandes en cours pour les quatre prochains jours ouvrables.
- Il a accès via un lien aux informations sur le nombre de demandes pour la journée en cours et pour les trois jours suivants, ainsi que sur le total cumulé des demandes.

<http://pif-algeciras.es/cartadeservicios>



APP de l'Organisme Gestionnaire (disponible pour iOS et Android) :

Une APP a été mise à la disposition des usagers et des transporteurs. Cette application est principalement un outil de communication efficace avec le transporteur qui effectue le transport de l'unité de chargement attendant le positionnement et l'inspection.

ORGANISMES ET ENTITÉS

AUTORITÉ PORTUAIRE DE LA BAIE D'ALGÉSIRAS (APBA)

Avda. de la Hispanidad, nº 2. 11207 Algeciras

Teléfono: 956 58 54 00

Fax: 956 58 54 45

Web: www.apba.es / Courriel: apba@apba.es

SAC: atencioncliente@apba.es

ORGANISME GESTIONNAIRE DU PCF

Muelle Juan Carlos I, s/n. 11201 Algeciras

Teléfono: 956 63 17 36

Courriel: pifalgeciras@docks.es

DOUANE

Avda. de la Hispanidad, nº 1. 11207 Algeciras

Teléfono: 956 58 02 22

Fax: 956 60 23 25

Web: www.sede.agenciatributaria.gob.es

SOIVRE

Muelle Juan Carlos I, s/n. 11201 Algeciras

Teléfono: 956 58 74 26

Fax: 956 63 19 81

Courriel: algeciras.dp@comercio.mineco.es

DIRECTION DU PCF

Muelle Juan Carlos I, s/n. 11201 Algeciras

Teléfono: 956 98 90 74

Fax: 956 63 21 55

SERVICE SANTÉ EXTÉRIEURE

Muelle Juan Carlos I, s/n. 11201 Algeciras

Teléfono: 956 98 90 70

Fax: 956 98 90 56

Courriel: sanidad_exterior.algeciras@seap.minhap.es

SERVICE SANTÉ VÉGÉTAUX

Muelle Juan Carlos I, s/n. 11201 Algeciras

Teléfono: 956 98 90 88/49

Fax: 956 63 21 55

Courriel: svegetal.cadiz.algeciras@seap.minhap.es

SERVICE SANTÉ ANIMAUX

Muelle Juan Carlos I, s/n. 11201 Algeciras

Teléfono: 956 98 90 88/49

Fax: 956 63 21 55

Teléfono de guardia: 664 49 40 53

Courriel: sanimal.algeciras@seap.minhap.es