

**COTECNA**  
RAPPORT D'ACTIVITÉ ANNUEL

09

**COTECNA**

# PROFIL DE L'ENTREPRISE

Le groupe d'entreprises Cotecna fournit des services innovants, efficaces et fiables dans les domaines des contrats d'inspection gouvernementaux, de l'imagerie par scanner, de la gestion du risque, de la certification et de la vérification. Ses missions contribuent à faciliter le commerce international et à garantir un transfert de marchandises rapide, sûr et rentable entre les différents pays.

Cotecna Inspection SA est le leader mondial dans le domaine des contrats gouvernementaux d'inspection. Fondée en Suisse il y a plus de 35 ans, la société a été créée initialement pour répondre à la demande de services d'inspection professionnels au Moyen-Orient. Grâce à des contrats ultérieurs dans d'autres régions et à l'extension de la gamme de ses services, Cotecna a connu une croissance qui lui a permis d'atteindre son rang actuel de numéro un sur le marché. Cotecna Inspection SA est actuellement titulaire de 14 contrats auprès de gouvernements nationaux.

Cotecna Trade Services SA mène des activités de vérification et de certification dans un large éventail de secteurs, en fournissant des solutions de pointe aux importateurs et aux exportateurs dans le monde entier. Ses domaines d'expertise particulière sont les suivants : produits agricoles, métaux et minéraux, produits chimiques et pétroliers, inspection maritime, produits industriels, véhicules et biens de consommation.

La capacité des entreprises de Cotecna à répondre aux besoins de la clientèle dans le monde entier est fondée sur un réseau mondial de filiales et d'agences. Le Groupe emploie un effectif total de 4 000 salariés et agents dans plus de cent bureaux, répartis dans soixante pays. Des laboratoires et des centres d'analyse accrédités garantissent la fourniture de résultats vérifiables de grande qualité. En tant que société holding, Cotecna SA supervise les activités du Groupe. En 2009, le chiffre d'affaires annuel de Cotecna a atteint CHF 256 millions.

La force de Cotecna réside dans sa capacité à identifier les besoins des clients et à fournir des solutions personnalisées et perfectionnées. Le Groupe investit des fonds importants dans la recherche et le développement. Il axe sa stratégie sur l'établissement de relations durables avec ses clients, ses partenaires et ses fournisseurs. Le travail de Cotecna est bénéfique pour tous : en facilitant les échanges commerciaux, il contribue à garantir les recettes du gouvernement, à réduire les fraudes, à protéger la santé et la sécurité des consommateurs, à assurer une tarification équitable des marchandises et à renforcer la confiance entre les partenaires commerciaux.

# 00

## TABLE DES MATIÈRES



|           |                    |     |
|-----------|--------------------|-----|
| <b>00</b> | TABLE DES MATIÈRES | P 2 |
|-----------|--------------------|-----|

---

|           |                              |     |
|-----------|------------------------------|-----|
| <b>01</b> | MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL | P 4 |
|-----------|------------------------------|-----|

---

|           |           |     |
|-----------|-----------|-----|
| <b>02</b> | STRATÉGIE | P 8 |
|-----------|-----------|-----|

---

|           |                          |      |
|-----------|--------------------------|------|
| <b>03</b> | SERVICES INSTITUTIONNELS | P 10 |
|-----------|--------------------------|------|

---

|           |                      |      |
|-----------|----------------------|------|
| <b>04</b> | SERVICES COMMERCIAUX | P 18 |
|-----------|----------------------|------|

---

|           |   |      |
|-----------|---|------|
| <b>05</b> | RESPONSABILITÉ SOCIALE<br>DE L'ENTREPRISE | P 24 |
|-----------|---|------|

|           |   |      |
|-----------|---|------|
| <b>06</b> | PRODUITS ET SERVICES<br>GOUVERNEMENT D'ENTREPRISE<br>CHIFFRES CLÉS<br>ENTREPRISES DU GROUPE | P 28 |
|-----------|---|------|

3  
SM

# 01

## MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

2  
13M  
8  
6  
4  
2  
12M  
8  
6  
4  
2  
11M  
8  
6  
4  
2  
10M  
8  
6  
4  
2  
9M  
8  
6  
4  
2  
8M  
8  
6  
4  
2  
7M  
8  
6  
4  
2  
6M  
8  
6  
4  
2  
5M



**ROBERT MASSEY**

*Directeur général de Cotecna Inspection SA  
Directeur général de Cotecna Trade Services SA*



# 2009

## UNE ANNÉE DE CHANGEMENTS

DES MODIFICATIONS IMPORTANTES DE NOTRE STRUCTURE INTERNE ONT ÉTÉ ÉLABORÉES ET MISES EN ŒUVRE, NOUS PLAÇANT DANS UNE SITUATION IDÉALE POUR ENVISAGER L'AVENIR AVEC DE RÉELLES AMBITIONS. PENDANT CETTE PÉRIODE, NOUS AVONS CONTINUÉ À FOURNIR LES MÊMES SERVICES DE QUALITÉ À NOS CLIENTS, TOUT EN ÉLARGISSANT NOS ACTIVITÉS DANS DE NOUVEAUX DOMAINES.

## CE RAPPORT PRÉSENTE LES PRINCIPALES RÉALISATIONS DE L'ANNÉE 2009

Il décrit également les grandes lignes de notre nouvelle structure d'entreprise, sa raison d'être et les opportunités qu'elle constitue pour la croissance de notre activité.

Cotecna demeure une société solide bénéficiant d'une bonne assise financière. À l'heure où tant de défis financiers et économiques sont apparus, le choix du conseil d'administration et de la direction de Cotecna de financer l'entreprise par des capitaux propres plutôt que par l'endettement s'est avéré être une stratégie sage et prudente. En 2009, le chiffre d'affaires annuel a atteint CHF 256 millions, en légère diminution par rapport aux résultats de 2008. Cette baisse est due principalement à l'impact de la crise financière mondiale sur le volume des exportations et des importations internationales, ainsi qu'à la chute du dollar américain.

Dès la fin de l'année 2009, Cotecna a commencé à bénéficier des changements résultant de la création de deux entités distinctes : Cotecna Inspection SA et Cotecna Trade Services SA.

Cotecna Inspection SA continue de répondre aux besoins de nos nombreux clients de longue date, principalement des gouvernements et des institutions basés en Afrique, aux Amériques, au Moyen-Orient et en Asie. Notre objectif est d'établir des partenariats durables, de fournir des services adaptés aux besoins de nos clients et d'assurer la transmission de savoir-faire et d'expertise. En tant qu'acteur numéro un du secteur, possédant plus de 35 ans d'expérience dans l'inspection des marchandises entrant dans les pays, nous pouvons nous targuer d'être les pionniers et les leaders dans

## LE CHOIX DE COTECNA DE FINANCER L'ENTREPRISE PAR DES CAPITAUX PROPRES PLUTÔT QUE PAR L'ENDETTEMENT S'EST AVÉRÉ ÊTRE UNE STRATÉGIE SAGE ET PRUDENTE.

Les changements opérés par Cotecna en 2009 n'ont pas été effectués en réaction à la crise financière. Ils résultent d'une décision proactive de la direction de Cotecna pour favoriser le développement de notre entreprise et augmenter notre capacité à mieux répondre aux besoins de nos clients. Tout en tenant compte du contexte extérieur, et en fondant nos décisions sur une analyse pertinente et approfondie des tendances actuelles et des scénarios futurs, les changements ont été opérés selon notre propre calendrier. Ils ont été dictés par notre jugement sur la meilleure stratégie à adopter pour Cotecna à moyen et long terme.

Une équipe de cadres supérieurs de Cotecna a été formée pour entreprendre cette analyse stratégique cruciale, appelée en interne « Pyramid Project ». Boston Consulting Group a été mandaté pour conseiller et orienter le processus. Vous trouverez plus de détails sur ce projet dans la partie suivante du présent rapport.

de nombreux domaines. Cotecna est ainsi la première entreprise à proposer des programmes d'inspection à destination qui accélèrent le processus de dédouanement, la première également à introduire l'usage des scanners dans ces programmes comme nous l'avons fait au Ghana en 2000 et, en 2009, la première société à installer des scanners fixes 9 MeV double-vue dans les ports d'Apapa et de Tincan au Nigéria.

Cotecna Trade Services SA a pour vocation de développer et de commercialiser des services destinés aux entreprises. Nous sommes spécialisés dans l'inspection, l'analyse et la certification des produits de base et des biens de consommation. Actuellement, nous sommes très présents aux Amériques, en Europe, au Moyen-Orient et en Asie. Nos principaux domaines d'activité pour les produits de base sont le secteur agricole, ainsi que les industries minières et des métaux, branches dans lesquelles nous connaissons une croissance rapide. Nos services destinés à la chaîne d'approvisionnement en biens de consommation sont également en plein essor ; ils s'adressent principalement aux flux commerciaux partant d'Asie à destination du reste du monde.

## COTECNA EST BIEN PLACÉE POUR RÉPONDRE AUX BESOINS FUTURS DE SES CLIENTS ET DÉVELOPPER SES PROPRES COMPÉTENCES, AINSI QUE SON EXPERTISE DANS DE NOMBREUX DOMAINES.

Aucune de ces réussites n'aurait été possible sans l'engagement et l'expertise de l'équipe de Cotecna. Nous sommes une société prestataire de services, et pas uniquement un fournisseur de scanners ou d'autres équipements. En tant que telle, notre capacité à délivrer les résultats exigés par nos clients dépend totalement de la qualité de nos ressources humaines. Je suis heureux de pouvoir affirmer avec confiance que nous avons les personnes qu'il faut pour accomplir ce travail. Nous recrutons d'excellents employés, souvent des ressortissants des nombreux pays où nous possédons des bureaux. Nous consacrons des ressources considérables à leur formation et à leur développement professionnel.

### LE TRAVAIL DE COTECNA OBÉIT À CERTAINS PRINCIPES ET À CERTAINES VALEURS AUXQUELS NOUS SOMMES TRÈS ATTACHÉS

#### Proximité

Nous avons pour ambition de travailler en étroite relation avec nos clients afin de fournir les services dont ils ont besoin là où ils en ont besoin. Notre compréhension approfondie de nos clients, de leurs objectifs et de leur mode de fonctionnement nous a permis d'élaborer des solutions individuelles qui répondent à leurs besoins spécifiques.

#### Innovation

Nous bénéficions d'une solide expérience et d'une véritable capacité d'innover. Nous avons notamment été les pionniers de l'utilisation de la vérification par scanner des cargaisons à forte densité énergétique dans le cadre de l'inspection à destination. En 2010, je prévois le lancement de nouveaux produits et services que nous pourrions proposer à nos clients commerciaux et institutionnels, tant pour nos partenaires actuels que pour une nouvelle clientèle.

#### Efficacité

La détermination précise et rapide de la valeur des marchandises et le traitement des documents sont au cœur de notre activité. Lorsque des solutions technologiques peuvent améliorer l'efficacité, nous les développons et les appliquons. Notre nouveau système E-dox® pour le transfert électronique des documents bancaires en est un bon exemple. Cotecna est l'une des rares sociétés capables de proposer ce service au niveau international. Lorsque la technologie n'est pas la solution, nous recherchons avec notre personnel et nos processus des solutions et des systèmes parfaitement calibrés pour optimiser la valeur ajoutée que nous pouvons offrir.

Cotecna s'achemine vers un nouveau stade de croissance et de maturité. Nous sommes bien placés pour répondre aux besoins futurs de nos clients et développer nos propres compétences et notre propre expertise dans de nombreux domaines. À l'heure où la communauté internationale sort à peine d'une période de rudesse et d'insécurité sans précédent, le groupe Cotecna anticipe lui aussi une période de croissance et d'augmentation des recettes.



02

STRATÉGIE

# UNE STRATÉGIE RENOUVELÉE POUR LA DÉCENNIE À VENIR

2009 A MARQUÉ LE 35<sup>E</sup> ANNIVERSAIRE DE LA CRÉATION DE COTECNA. FONDÉE EN 1974 PAR ELIE GEORGES MASSEY, LA SOCIÉTÉ A CONSTRUIT SA RÉPUTATION D'EXCELLENCE ET DE PRESTATIONS DE SERVICE DANS DES DOMAINES HAUTEMENT SPÉCIALISÉS. NOTRE ENGAGEMENT EN FAVEUR DE L'EFFICACITÉ, DE LA FIABILITÉ ET DE L'INNOVATION A FAIT DE NOTRE ENTREPRISE UN ACTEUR INCONTOURNABLE DANS DE NOMBREUX SECTEURS, ET LE LEADER SUR LE MARCHÉ DES SERVICES D'INSPECTION DESTINÉS AUX CLIENTS INSTITUTIONNELS.

Comme toutes les entreprises fructueuses, Cotecna s'est développée et a évolué. D'une entreprise familiale créée pour répondre aux besoins des organismes d'inspection gouvernementaux du Moyen-Orient, la société s'est élargie pour proposer les mêmes services dans d'autres pays. Par un processus d'innovation constante, nous avons élargi notre offre à l'inspection avant embarquement et à l'inspection à destination, en y introduisant l'utilisation des technologies d'imagerie par scanner, ainsi que des solutions de gestion du risque.

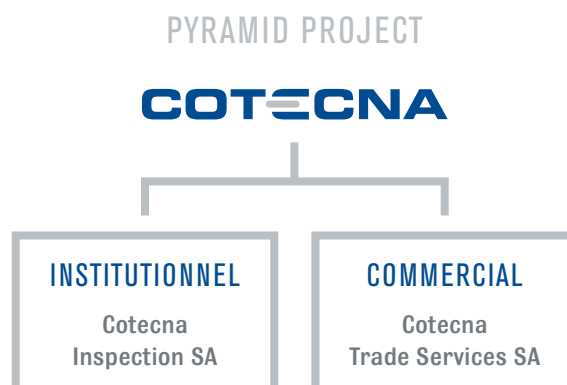
Nous avons plus récemment développé notre offre et notre clientèle pour y inclure des entreprises privées comme des fournisseurs et des producteurs dans toute une gamme de secteurs, en particulier les produits de base et les biens de consommation. Nous fournissons à cette clientèle des prestations d'analyse et d'inspection spécialisée, ainsi que des services commerciaux liés aux finances.

À ce jour, cette croissance a toujours été structurée. Chaque nouvelle opportunité a été minutieusement examinée et son coût évalué. Les décisions sont toujours prises au terme d'une analyse réfléchie et approfondie. Le bon sens commercial, la compréhension des marchés et l'approche financière prudente qui ont permis la réussite de nos entreprises au cours des premières années ont également assuré la pérennisation des initiatives ultérieures.

Néanmoins, en 2009, nous avons reconnu qu'il était temps de réexaminer plus en profondeur l'ensemble de l'entreprise et, en particulier, d'évaluer dans quelle mesure la structure actuelle pouvait être modifiée afin d'augmenter la capacité de croissance de l'entreprise et son aptitude à profiter des nouvelles opportunités.

C'est dans cette optique que le «Pyramid Project» a vu le jour, à l'initiative du Directeur général Robert Massey. Ce dernier a invité le Boston Consulting Group à collaborer avec la direction et le personnel de Cotecna pour les soutenir dans ce processus.

L'objectif du projet était de développer deux entités distinctes au sein de la structure globale de la société holding, Cotecna SA: Cotecna Inspection SA et Cotecna Trade Services SA, concentrées respectivement sur le portefeuille institutionnel et sur les activités commerciales. Nous croyons fermement qu'il s'agit de la structure idéale pour réussir dans les années à venir. Elle devrait produire des résultats optimaux pour nos clients, nos partenaires et nos soutiens financiers.





**FRAGILE**

**7.8 KGS**

**9.15 KGS**

**03**

**SERVICES  
INSTITUTIONNELS**



**FRAGILE**

# VUE D'ENSEMBLE ET PRINCIPALES RÉALISATIONS EN 2009

## NOTRE COLLABORATION AVEC LES CLIENTS INSTITUTIONNELS

Cotecna possède une longue tradition de collaboration avec des clients institutionnels, principalement des gouvernements.

Nos services contribuent à faciliter le commerce international, au profit des gouvernements, des consommateurs, des importateurs et des exportateurs :

- Par l'offre de solutions informatisées de haute technologie, nous accélérons les échanges commerciaux : en évitant la congestion des ports et des passages aux frontières, et en économisant des coûts
- Des contrôles efficaces aux frontières peuvent garantir des recettes pour les pays en réduisant les possibilités de fraude, d'évasion fiscale et de discrimination tarifaire. La surfacturation comme la sous-facturation peuvent être détectées et supprimées
- Les services de gestion du risque aident à déterminer le niveau d'intervention approprié de chaque transaction commerciale, en se fondant sur le type de marchandises à inspecter. Ils peuvent contribuer à renforcer la sécurité car le temps et l'énergie sont consacrés aux marchandises qui représentent le plus grand risque et à la détection des produits dangereux, illicites ou qui font l'objet de restrictions
- Nos services protègent la santé et la sécurité des consommateurs grâce aux vérifications de conformité qui garantissent que les marchandises correspondent aux normes convenues
- Les producteurs de biens destinés à l'exportation et les importateurs locaux peuvent être assurés que les comparaisons entre les produits sont équitables car des critères objectifs sont appliqués à leur évaluation et à leur certification

Par la combinaison sur mesure d'un éventail de services, Cotecna veille à ce que chaque client institutionnel bénéficie des solutions les mieux adaptées à son cas.

Nos services comprennent :

- L'inspection à destination (ID)
- L'inspection avant embarquement (PVI)
- La gestion du risque
- Les services scanner
- L'évaluation en douane et la classification
- Le suivi électronique du transit
- La vérification de conformité (VoC)
- Les solutions de sécurisation de la chaîne d'approvisionnement

Chacun de ces services est décrit de manière plus détaillée à la page 29 du présent rapport, et sur notre site web : [www.cotecna.com](http://www.cotecna.com).

## POURQUOI COTECNA?

Tout simplement parce que nous figurons parmi les sociétés leaders sur le marché de l'inspection, de la sécurité des échanges commerciaux et de l'évaluation de conformité. Au cours des 35 dernières années, nous avons travaillé avec 35 gouvernements nationaux, et nous gérons actuellement des contrats d'envergure dans 14 pays situés en Afrique, en Asie, aux Amériques et au Moyen-Orient.

# VUE D'ENSEMBLE ET PRINCIPALES RÉALISATIONS EN 2009

COTECNA ORGANISE LA GESTION DE SES CONTRATS INSTITUTIONNELS SELON DES REGROUPEMENTS RÉGIONAUX. NOUS POSSÉDONS UNE EXPERTISE PARTICULIÈRE ET DE NOMBREUX CONTRATS GOUVERNEMENTAUX EN AFRIQUE.

## AFRIQUE

### NIGÉRIA

#### Étendue des prestations

Depuis 2006, le programme d'inspection comprend des services de scanners, de gestion du risque et d'évaluation en douane. L'investissement global de Cotecna au Nigéria s'élève à plus de 100 millions de dollars US à ce jour. Il comprend la construction, l'installation et l'exploitation de deux scanners fixes, le déploiement de sept scanners mobiles de conteneurs dans différents ports et de deux scanners de palettes d'aéroport. La société a également entrepris des actions de formation et de développement des compétences pour environ 530 agents douaniers nigériens et 500 agents supplémentaires, conjointement avec d'autres prestataires de services d'imagerie par scanner. Plus de 400 autres parties prenantes ont également bénéficié de cette assistance.

#### Événements marquants en 2009

En juillet 2009, en reconnaissance du rôle joué par Cotecna Destination Inspection Limited (CDIL) pour faciliter le commerce, l'Association des Industriels du Nigéria a invité la société à participer à son Assemblée générale annuelle. La manifestation rassemblait de hauts responsables gouvernementaux et des personnalités influentes du monde des affaires. A cette occasion, CDIL a été félicitée pour son travail.

En septembre 2009, CDIL a reçu de l'Association des éditeurs maritimes du Nigéria (MARAN) le titre de « Meilleur prestataire de service » de la branche.

Cotecna est en train de construire deux scanners fixes dans les ports d'Apapa et de Tincan. Ces scanners fixes 9MeV double-vue sont les plus puissants qui existent dans un programme d'inspection à l'importation. Il est prévu qu'ils soient opérationnels début 2010.

En octobre 2009, CDIL a exprimé son engagement de partenariat avec le Conseil pour la réglementation des opérations de transit au Nigéria (GRFFN) afin de soutenir ses efforts pour renforcer les réformes portuaires du pays.

De par sa présence importante et de longue date au Nigéria, Cotecna considère qu'il est important de jouer un rôle actif et positif dans la communauté. Pour en savoir plus sur ces activités, notamment sur la restauration de la bibliothèque du King's College, veuillez consulter le chapitre du présent rapport consacré à la responsabilité d'entreprise.



CDIL reçoit le prix MARAN

## GHANA

### Étendue des prestations

Depuis 2000, Cotecna mène des inspections à destination avec des services de scanners, de gestion du risque et d'évaluation en douane afin de faciliter le commerce licite dans les ports de Tema et de Takoradi. Gateway Services Ltd (GSL), la filiale ghanéenne de Cotecna, effectue la vérification des importations en menant des analyses de prix et en assurant la classification correcte des codes tarifaires des importations entrant dans le pays.

### Événements marquants en 2009

En mai 2009, GSL a mis en service un nouveau complexe de bureaux au port de Tema. Ce centre, situé sur le site du scanner fixe à rayons X, abrite désormais les responsables des douanes, des autorités portuaires du Ghana (GPHA) et le personnel de GSL.

### Événements marquants en 2009

Certification des sociétés de travaux publics et de construction : le contrat signé en novembre 2008 avec le Ministère des Travaux Publics de la République d'Angola pour la « certification de sociétés de génie civil et de construction » a débuté le 1<sup>er</sup> janvier 2009.

L'étendue des prestations comprend : 1) la création d'une base de données des sociétés de génie civil et de construction sous contrat avec le gouvernement; 2) la certification des sociétés de génie civil et de construction, obligatoire pour leur éligibilité aux appels d'offres du gouvernement dans le domaine des travaux publics.

La licence d'inspection avant embarquement de Cotecna a été renouvelée pour 2010.

## TISCAN OFFRE DES PROCESSUS INTÉGRALEMENT ÉLECTRONIQUES AUX IMPORTATEURS ET AUX AGENTS DE DÉDOUANEMENT VIA UNE CONNEXION HAUTEMENT SÉCURISÉE.

## ANGOLA

### Étendue des prestations

Cotecna opère en Angola depuis 2001. Depuis octobre 2006, l'entreprise mène des inspections avant embarquement depuis des bureaux situés à Luanda et dans les provinces de Cabinda, Lobito et Santa Clara.

Cotecna a ouvert un bureau d'émission à Porto, au Portugal, en raison du volume élevé des exportations depuis le Portugal à destination de l'Angola.

Cotecna est également titulaire d'un contrat distinct avec les autorités d'Angola, portant sur un système informatisé de gestion du risque qui fait appel à la modélisation économétrique afin d'identifier les critères d'évaluation du niveau de risque des transactions commerciales.

## TANZANIE

### Étendue des prestations

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2004, Cotecna et Tiscan, la filiale de Cotecna en Tanzanie, collaborent avec le gouvernement de la République Unie de Tanzanie à un projet de modernisation qui comprend le développement et la mise en œuvre d'un programme d'inspection à destination utilisant une combinaison de services de gestion du risque, de scanner et de traitement des déclarations d'importation avant l'arrivée des marchandises.

### Événements marquants en 2009

En mai 2009, Tiscan a introduit la dématérialisation complète des formalités entre les importateurs et les agents de dédouanement. Ce système permet aux clients de surveiller toutes les étapes du processus de dédouanement par le biais des courriers électroniques et d'Internet, à l'aide d'un système de connexion hautement sécurisé.

Les documents papier, y compris les rapports d'évaluation finaux de Cotecna, ne sont plus nécessaires. Ceci permet d'éviter que les importateurs et les agents de dédouanement ne soient contraints de se déplacer physiquement dans les locaux de Tiscan. Cette avancée majeure en termes de modernisation a été officiellement approuvée par les douanes tanzaniennes et représente un progrès considérable en faveur du développement d'un commerce mieux maîtrisé.

En Tanzanie, parmi les activités de responsabilité d'entreprise que Cotecna a menées, on peut citer une contribution importante à la rénovation d'une clinique de mammographie et, pour la troisième année consécutive, le don de fournitures scolaires et d'uniformes à des orphelins. Pour plus de détails sur ces actions, veuillez consulter le chapitre consacré à la responsabilité d'entreprise.

## BURKINA FASO

### Étendue des prestations

Les activités de Cotecna au Burkina Faso depuis 2004 comprennent des programmes d'inspection avant embarquement et d'inspection à destination.

### Événements marquants en 2009

Les deux contrats ont été renouvelés et, depuis octobre 2009, toutes les données de Cotecna sont directement reliées électroniquement aux données des services douaniers. De ce fait, toutes les déclarations doivent obligatoirement recevoir le certificat Cotecna pour que l'importation soit autorisée par les douanes burkinabées.

Cotecna a remporté un appel d'offre international pour la privatisation partielle (51 %) du contrôle technique des véhicules (Centre de Contrôle des Véhicules Automobiles – CCVA).

En tant que société solidement implantée au Burkina Faso, Cotecna s'implique continuellement dans la vie de la communauté locale. Pour en savoir plus sur les événements et les dons, veuillez consulter le chapitre consacré à la responsabilité d'entreprise.



Scanner nouvelle génération 6MeV relocalisable, Lomé, Togo

## SÉNÉGAL

### Étendue des prestations

Cotecna fournit des services d'inspection avant embarquement depuis 2001. En 2003, les prestations ont été étendues aux inspections à destination, aux scanners mobiles et à un système informatisé de gestion du risque. En 2007, Cotecna a remporté un appel d'offre de fourniture de services supplémentaires de scanners et de suivi électronique des marchandises (suivi par GPS pour les camions et les conteneurs).

### Événements marquants en 2009

La construction de trois sites de scanners relocalisables a été achevée dans le port de Dakar. Des unités de suivi ont été déployées entre Dakar et quatre postes-frontières, et les opérations correspondantes ont débuté en décembre 2009.

## TOGO

### Étendue des prestations

Cotecna gère un programme d'inspection avant embarquement au Togo depuis 1994, en l'adaptant en permanence afin de promouvoir les efforts de modernisation des douanes togolaises. L'étendue des prestations comprend l'évaluation en douane et la classification des marchandises afin de déterminer les valeurs passibles de droits de douanes, la mise en œuvre d'un système de gestion du risque pour les douanes et des services de scanners mobiles à rayons X.

### Événements marquants en 2009

En mars 2009, le contrat de Cotecna avec le gouvernement togolais a été prolongé jusqu'au 31 décembre 2015.

L'inauguration d'un scanner nouvelle génération 6MeV relocalisable dans le port de Lomé a eu lieu en novembre 2009. Ce scanner, installé et géré par Cotecna, satisfait aux exigences de sécurité de l'inspection. Il peut détecter des matières radioactives et distinguer les matières organiques des matières inorganiques.

## EN NOVEMBRE 2009, COTECNA INAUGURE UN SCANNER NOUVELLE GÉNÉRATION 6MEV RELOCALISABLE DANS LE PORT DE LOMÉ.

## RÉPUBLIQUE DU CONGO

### Étendue des prestations

Cotecna est présente depuis 2006 en République du Congo après avoir remporté un appel d'offre international pour un contrat d'inspection avant embarquement.

### Événements marquants en 2009

En juin 2009, Cotecna a signé un avenant pour une extension de quatre ans du contrat d'inspection avant embarquement qui comprend un programme de gestion du risque ainsi que l'entretien et l'exploitation d'un scanner mobile de conteneur dans le port de Pointe Noire. Le contrat comprend également un VSAT pour la transmission par satellite des données, des signaux vocaux et vidéo ainsi que l'évaluation en douane et la classification des marchandises importées. Le scanner mobile sera mis en service au premier trimestre 2010.

## MOYEN-ORIENT

## YÉMEN

### Étendue des prestations

En 2006, Cotecna a été choisie par la République du Yémen pour fournir des services de conseil sur l'installation et le fonctionnement de huit scanners mobiles. En outre, depuis 2007, Cotecna dispense une formation à l'analyse des images.

### Événements marquants en 2009

En 2009, Cotecna a débuté un contrat de deux ans renouvelables signé avec l'Organisation Yéménite de Normalisation, de Métrologie et de Contrôle de la Qualité (YSMO), ayant pour objet un programme de vérification de conformité.

Cotecna couvre les catégories de produits suivantes :

- Alimentation : tous types y compris les produits de base, les boissons et les aliments traités, sauf les produits illicites
- Barres métalliques pour l'armature du béton
- Bois pour la construction

Dans les pays d'origine, Cotecna procède à des inspections, des échantillonnages et des analyses des marchandises en laboratoire avant l'embarquement vers le Yémen et délivre des certificats de conformité obligatoires pour l'importation au Yémen.

Cotecna fournit également à l'YSMO une assistance technique, ainsi que des services de marketing et de développement des compétences.

## AMÉRIQUE CENTRALE

### GUATEMALA ET HONDURAS

#### Étendue des prestations

Formation des services des douanes à la sécurité portuaire.

#### Événements marquants en 2009

Entre février et mai 2009, l'équipe Cotecna de sécurisation de la chaîne d'approvisionnement a dispensé une formation des douanes à la sécurité portuaire et a organisé des exercices de perfectionnement basés sur la simulation de gestion de crise, en soutien à l'effort de développement des compétences de l'Organisation des États Américains (OEA) dans 5 grands ports du Honduras et du Guatemala.

La formation s'est déroulée à Roatan, Puerto Castilla et Puerto Cortes au Honduras, ainsi qu'à Puerto Santo Tomas de Castilla et Puerto Quetzal au Guatemala. L'axe opérationnel de ces ports varie considérablement, de l'activité de croisière jusqu'à la manutention de conteneurs et de cargaison en vrac. La formation douanière a été complétée par un exercice de perfectionnement basé sur une simulation de gestion de crise, destiné aux parties prenantes de la communauté portuaire dans les ports honduriens de Roatan et de Puerto Cortes, et dans le port guatémaltèque de Santo Tomas de Castilla.

## EUROPE

#### Étendue des prestations

En mars 2009, Cotecna est devenue partenaire dans le projet CREATIF.

L'objectif de ce projet de la Commission Européenne, d'une durée de 30 mois, est de mettre en place un réseau de centres d'essai pour les produits et services liés à la sécurité dans toute l'Europe. Le projet rassemble des laboratoires d'essai, des utilisateurs de technologie et des décideurs.

Les ateliers organisés entre les différents acteurs portent sur des thèmes tels que la certification et les essais de l'équipement de détection CBRNE (chimique, biologique, radiologique, nucléaire et explosif). Les protocoles d'essai existants et les normes applicables seront examinés afin de proposer une harmonisation dans l'ensemble de l'Union Européenne.

#### Événements marquants en 2009

Cotecna dirige l'ensemble des travaux sur les « Essais opérationnels et facteurs humains » qui comprennent l'élaboration de scénarios contextuels et d'indicateurs de performance. Cotecna est également responsable de la série de travaux sur les « Futurs aspects des essais » portant notamment sur l'élaboration d'un modèle commercial et d'une feuille de route pour le développement futur du réseau CREATIF.

Il est prévu que le réseau CREATIF continue à fonctionner en tant que réseau d'essai et de certification dans l'Union Européenne une fois le projet achevé.



## ARMÉNIE

### Étendue des prestations

Dans le cadre du programme EXBS (Export Control and Related Border Security Assistance, Assistance au contrôle de l'exportation et à la sécurité des frontières) mis en place par le gouvernement des États-Unis, Cotecna a été mandatée pour former les douaniers arméniens à l'analyse des images scannées aux rayons X.

### Événements marquants en 2009

Les sessions de formation se sont déroulées en octobre 2009 dans deux postes-frontières : Meghri, à la frontière avec l'Iran, et Bagratashen, qui jouxte la Géorgie. L'objectif de cette formation était d'aider les douaniers arméniens à identifier le trafic illicite et la contrebande tout en empêchant l'expédition illicite de marchandises dangereuses et de technologies contrôlées.

La série de cours a été conçue pour satisfaire aux exigences de sécurité du gouvernement arménien relatifs à la fourniture d'un filtrage de sécurité renforcé. La formation de terrain comprenait un examen non intrusif du contenu des cargaisons conteneurisées entrant en Arménie, les procédures de sûreté et d'imagerie par scanner, la familiarisation avec les images obtenues, l'identification de certains objets et la manipulation des images. Chaque analyste d'image devait identifier et examiner correctement le chargement du conteneur sur un écran d'ordinateur et comparer l'image avec les déclarations. Pour obtenir la certification, un niveau de capacité de 100% devait être atteint. La formation comprenait des cours magistraux et des exercices pratiques sur le terrain sur un scanner de cargaison à rayons X.



*Scanner pour l'inspection du fret à rayons X*

**COTECNA EST DEVENUE PARTENAIRE DANS LE PROJET CREATIF AFIN DE METTRE EN PLACE UN RÉSEAU EUROPÉEN DE CENTRES D'ESSAI POUR LES PRODUITS ET SERVICES LIÉS À LA SÉCURITÉ.**



**04**

SERVICES  
COMMERCIAUX

# VUE D'ENSEMBLE ET PRINCIPALES RÉALISATIONS EN 2009

## NOS SERVICES COMMERCIAUX

Cotecna inspecte, analyse et certifie les marchandises à tous les stades de la chaîne de valeur. Sa capacité d'intervention se situe à l'échelle mondiale.

Nous possédons une expertise particulière dans les domaines suivants :

- Agriculture
- Métaux et minéraux
- Produits chimiques et pétroliers
- Expertise marine
- Équipement industriel
- Véhicules
- Biens de consommation

Comme nos services traitent tous les maillons de la chaîne de valeur, les bénéfices sont également étendus. Ces prestations peuvent contribuer au bien-être des particuliers et des entreprises de plusieurs manières, notamment :

- La réduction du nombre de marchandises endommagées ou défectueuses aboutit à la satisfaction des clients et préserve la réputation des importateurs et des producteurs
- Les gouvernements peuvent être assurés que la santé et la sécurité de leurs ressortissants sont protégées lorsque les marchandises satisfont aux normes convenues

- L'inspection de l'équipement industriel contribue à augmenter la sûreté du milieu de travail pour les employés
- Les institutions financières et les investisseurs obtiennent des garanties pour protéger leurs intérêts

La longue expérience de Cotecna en matière de services commerciaux et sa connaissance approfondie des branches d'activité dans lesquelles nous sommes spécialisés permettent d'aller au-delà de la simple fourniture de solutions standardisées. En écoutant les commentaires de nos clients et en travaillant avec eux à la définition de leurs besoins et de leurs souhaits, nous avons élaboré et commercialisé des services innovants qui permettent de gagner du temps et de l'argent.

Pour plus de détails sur les services que nous proposons, veuillez consulter la 6<sup>e</sup> partie du présent rapport.

# VUE D'ENSEMBLE ET PRINCIPALES RÉALISATIONS EN 2009

## INNOVATION

### LANCEMENT DU SYSTÈME E-DOX® : LE TRANSFERT DES DOCUMENTS PASSE À LA VITESSE SUPÉRIEURE AVEC UNE SÉCURITÉ RENFORCÉE

Cotecna a lancé un système, E-Dox®, qui permet l'émission et l'échange de documents par voie électronique, en totale conformité avec les exigences de l'eUCP600. Les certificats sous forme papier étaient auparavant envoyés par des services de coursiers. Une solution qui était lente et coûteuse, avec le risque de perte des documents. Aujourd'hui, E-Dox® offre une alternative rapide et sûre. Il est fourni gratuitement aux clients.

Principales caractéristiques du système E-Dox® :

- Les signatures sont ajoutées électroniquement
- Fondé sur la technologie d'encryptage la plus pointue
- Totalement conforme à l'eUCP600
- Facile à traiter et à diffuser
- Simple à identifier depuis n'importe quel lieu et à tout moment

Cotecna est l'une des rares sociétés capables de proposer ce service au niveau international.

En lançant ce programme en août 2009, Cotecna n'a pas attendu pour offrir cette solution à ses clients, soit seulement quelques semaines après l'approbation officielle par les Nations Unies de la toute dernière version des règles et usages uniformes relatifs aux crédits documentaires (Uniformed Customs and Practice for Documentary Credits, UCP 600).

### SERVICES EN LIGNE D'INSPECTION DES BIENS DE CONSOMMATION

La Division Commerciale de Cotecna a lancé un site web interentreprises qui fournit en ligne des inspections et des audits de qualité répondant aux préoccupations des acheteurs de biens de consommations en Asie, particulièrement en Chine, en Thaïlande, au Vietnam, en Inde, au Bangladesh et au Pakistan.

Pour les acheteurs, c'est un moyen ingénieux et rentable de s'assurer que l'état réel des marchandises satisfait à leurs attentes et aux normes officielles. L'acheteur s'enregistre simplement sur le site et soumet une demande d'inspection. Une inspection nécessite en moyenne un à deux jours, pendant lesquels l'acheteur peut suivre en ligne l'état d'avancement de la demande par le biais du site. L'objectif de ce site est de viser une nouvelle catégorie de clients en ligne afin d'étendre l'activité commerciale de Cotecna dans le monde entier.



Laboratoire Cotecna, San Lorenzo, Argentine

## LABORATOIRES

Les services d'inspection et de certification de Cotecna reposent sur des laboratoires efficaces et fiables.

Le fait de posséder nos propres laboratoires ou d'avoir recours à des laboratoires indépendants accrédités avec lesquels nous entretenons des relations privilégiées permet à Cotecna de fournir une gamme complète de services :

- Fourniture de rapports indépendants sur la composition des marchandises
- Validation des échantillons par rapport à un éventail de normes nationales ou internationales
- Analyse des aliments afin de vérifier la présence d'additifs illicites ou indésirables
- Analyse physique et chimique

Cotecna mène actuellement un programme et réalise des investissements importants pour s'assurer que les laboratoires qu'elle utilise satisfont aux normes convenues, par exemple la GAFTA et la FOSFA pour les produits agricoles. En conséquence, nous possédons un réseau de laboratoires certifiés aux normes en vigueur en Amérique, en Afrique, en Europe et en Asie.

### ARGENTINE : ISO 17025

En décembre 2008, l'organisme argentin d'accréditation a accordé à Cotecna Argentine l'accréditation ISO 17025 pour son laboratoire de San Lorenzo, dans la Province de Santa Fe. La norme ISO/IEC 17025 certifie que les laboratoires sont compétents pour effectuer des essais et/ou des calibrages, y compris l'échantillonnage. Elle couvre les essais et les calibrages effectués selon des méthodes



*Cotecna inspecte et analyse des céréales, des légumineuses, du riz, etc.*

normalisées, non normalisées ou élaborées par le laboratoire. Le laboratoire de Cotecna à San Lorenzo est également reconnu par le SENASA (le Secrétariat gouvernemental à l'agriculture) et il est membre de la GAFTA et de la FOSFA. Les principaux tests effectués par Cotecna Inspection Argentine portent sur les aliments pour bétail, les graines oléagineuses et les céréales.

### THAÏLANDE : GAFTA

Cotecna Thaïlande, qui est déjà inscrite au Registre des Analystes Agréés de la GAFTA pour l'analyse des céréales, a récemment obtenu une accréditation pour l'analyse des aliments pour bétail.

Les laboratoires qui analysent et délivrent des certificats sur la qualité des céréales, des aliments pour animaux, des légumineuses et du riz dans le cadre des échanges commerciaux relevant des conditions contractuelles de la GAFTA doivent être agréés pour être inscrits au Registre des Analystes de cet organisme. Une fois l'agrément obtenu, les laboratoires doivent faire preuve de leurs compétences régulièrement, en se soumettant chaque année à deux tests comparatifs inter-laboratoires.

COTECNA POSSÈDE SES PROPRES LABORATOIRES ACCRÉDITÉS POUR L'ANALYSE DES PRODUITS DE BASE AUX ÉTATS-UNIS, AU BRÉSIL, EN ARGENTINE, EN URUGUAY, EN RUSSIE, EN UKRAÏNE, EN ÉGYPTE, EN THAÏLANDE ET EN INDE. DE NOUVEAUX CENTRES SONT EN COURS D'ÉTABLISSEMENT DANS LES SECTEURS DES CÉRÉALES, DES MINÉRAUX ET DES BIENS DE CONSOMMATION EN ASIE CENTRALE ET ORIENTALE.

# VUE D'ENSEMBLE ET PRINCIPALES RÉALISATIONS EN 2009

## AMÉRIQUES

### COLOMBIE

En octobre 2009, Cotecna Certificadora Services Ltda, Colombie, est devenue la première société accréditée par l'ONAC en tant qu'organisme de certification des systèmes de gestion de la sécurité des aliments (ISO 22000) et des informations (ISO 27000). Cotecna a reçu l'accréditation ISO 17021 de l'Organisme National d'Accréditation de Colombie (ONAC).

Cette accréditation ISO 17021 permet à Cotecna de certifier les systèmes de gestion suivants :

- Systèmes de gestion de la sécurité des informations (ISO 27001:2005)
- Systèmes de gestion de la sécurité des aliments (ISO 22000:2005)
- Systèmes de gestion de la sécurité et de la santé sur le lieu de travail (OHSAS 18001)

L'ONAC a également reconfirmé les accréditations de Cotecna pour les procédures ISO 9001:2008 et NTCGP 1000:2004 s'appliquant aux systèmes de gestion de la qualité et aux systèmes de gestion pour la fonction publique.

La NTCGP 1000 est la norme colombienne pour le système de management qualité de la gestion publique, basée sur l'ISO 9001.

En octobre 2009, Cotecna Colombie a signé un accord avec le Consortium d'Alliance Touristique de Colombie afin de certifier les qualifications de 50 guides Touristiques dans les villes de Bogota, de Carthagène et de Santa Marta. Ce processus, élaboré par Cotecna, est fondé sur les directives émises par l'Unité sectorielle de normalisation dans le sous-secteur des guides touristiques (USNGT). Cotecna examine la documentation relative à chacun des guides et procède à une évaluation de leur activité sur le terrain, dans les divers musées ainsi que les sites historiques et touristiques des villes.

Toujours en octobre, Cotecna a certifié la « Contraloria of Cundinamarca », organisme indépendant spécialisé dans la surveillance et les enquêtes sur la gestion des ressources publiques dans les entités gouvernementales.

### BRÉSIL

En 2009, le CESB (Comité stratégique brésilien pour la production de soja), une organisation à but non lucratif centrée sur les stratégies relatives à la culture du soja dans le pays, a lancé un défi intitulé « Desafio Nacional de Máxima Produtividade » (Défi national pour une productivité maximale). L'objectif était double : augmenter la productivité du soja et promouvoir les dernières technologies de production dans l'ensemble du pays.

Les cultivateurs brésiliens de soja pouvaient s'inscrire jusqu'à la mi-décembre 2009 pour participer au défi. Le projet a pour objet de définir une surface spécifique d'un maximum de 10 hectares et d'y planter toute variété de soja en utilisant tout traitement agréé considéré comme nécessaire. À la période de la récolte, en général mars et avril, les cultivateurs rendront compte de leur productivité estimée au CESB.

Cotecna Brésil a été mandaté pour procéder à l'audit de tous les rendements supérieurs à 5400 kg par hectare. Ces audits comprendront la récolte et la stricte vérification des règles imposées aux participants.

## AFRIQUE

### ALGÉRIE

Au début de l'année 2009, la Banque d'Algérie a informé les importateurs que toutes les marchandises importées devaient être soumises à une inspection avant embarquement effectuée dans le pays d'origine par une société d'inspection indépendante. Les résultats de cette inspection doivent figurer dans un certificat de conformité («Certificat de contrôle de la qualité») qui est nécessaire tant pour le dédouanement que pour la négociation des documents d'expédition. Ces certificats sont devenus obligatoires à compter du 15 mars 2009. Cotecna délivre des certificats de contrôle de la qualité à toute entreprise souhaitant exporter vers l'Algérie. Cela permet à ces exportateurs de se mettre en conformité avec les normes et les exigences documentaires algériennes de manière rapide et efficace.

## MOYEN-ORIENT

### DUBAÏ

En mai 2009, Cotecna Inspection Dubai, EAU, a obtenu son accréditation en tant qu'organisme d'inspection de type A (indépendant) sous la norme ISO/IEC 17020 délivrée par le Système d'accréditation national des Émirats (Emirates National Accreditation System – ENAS) relevant de l'Autorité des Émirats pour la Standardisation et la Métrologie (Emirates Authority for Standardisation and Metrology, ESMA).

La norme ISO/IEC 17020 énonce les critères généraux de fonctionnement de différents types d'organismes effectuant des inspections et exige un niveau élevé de professionnalisme, le recours à du personnel qualifié et l'application de procédures bien gérées. Elle crée une assurance qualité spécifique sur le plan technique en termes de fiabilité, d'homogénéité, d'exactitude et d'efficacité. Elle permet surtout une bonne rentabilité pour nos clients. Les critères couvrent des domaines tels que les compétences et les qualifications techniques du personnel, les méthodes et les procédures d'inspection ainsi que la gestion des installations, du matériel, des échantillons, des rapports et des sous-traitants.

## ASIE

### CORÉE

Le 15 décembre 2009, Cotecna Inspection Korea Inc. a reçu son accréditation du Ministère de l'aménagement, des transports et des affaires maritimes (MLTM) et de l'Association coréenne des enquêtes d'inventaire (KTSA) pour effectuer inspections et contrôles dans tous les ports coréens.

Cette accréditation a été obtenue suite à la réussite des inspecteurs et du personnel administratif de Cotecna aux examens de qualification.

### PHILIPPINES

Le 16 novembre 2009, Cotecna a obtenu une accréditation du Comité d'accréditation des sociétés d'inspection de cargaison (Committee for Accreditation of Cargo Surveying Companies, CACSC), en tant que société d'inspection des cargaisons en vrac et en dégroupage entrant aux Philippines. Cotecna est la première société à avoir satisfait aux exigences imposées par le gouvernement des Philippines dans son ordonnance administrative 243-A, disposant qu'à effet du 4 janvier 2010, toutes les marchandises en vrac et en dégroupage entrant dans le pays doivent être inspectées dans leur port d'origine par des sociétés d'inspection accréditées.

### INDONÉSIE

Fin 2009, l'entreprise indonésienne KSO SCISI a officiellement désigné Cotecna pour procéder à l'inspection des cargaisons de déchets sans danger et non toxiques expédiés en Indonésie à des fins de recyclage. KSO Sucofindo-Surveyor Indonesia (KSO SCISI) a été nommée par la Direction générale du commerce international sous l'égide du Ministère du Commerce de la République d'Indonésie pour gérer la vérification des principales importations du pays.



**05**

**RESPONSABILITÉ  
SOCIALE DE  
L'ENTREPRISE**

# RESPONSABILITÉ SOCIALE DE L'ENTREPRISE

## L'UNE DES VALEURS ESSENTIELLES DE COTECNA EST LA PROXIMITÉ

Notre objectif est d'être proche de nos clients et de leurs besoins commerciaux, afin de pouvoir leur offrir le meilleur service possible. De la même manière, nous cherchons à être impliqués dans les communautés locales, quel que soit le lieu où nous opérons. Nous accordons une grande importance à ce type d'action en raison de l'impact positif que cela produit auprès des communautés où vivent nos employés et où travaillent nos clients. Les enfants de nos collaborateurs et de nos partenaires

commerciaux sont scolarisés dans les communautés locales et, parce que l'un des atouts de Cotecna est notre politique d'emploi favorisant les talents locaux partout où cela est possible, nos futurs employés sont formés dans les universités et les instituts de technologie. Cotecna mène une stratégie de responsabilité d'entreprise claire et réfléchie. Nous avons choisi de nous focaliser sur trois domaines où les besoins humanitaires sont les plus urgents : l'éducation, la santé et l'approvisionnement en eau potable. Pour éviter tout malentendu, nous établissons une distinction claire entre les contributions caritatives et le parrainage qui peut être de nature commerciale et inclus dans notre stratégie marketing.

## BURKINA FASO

### LA JEUNESSE ET LE SOUTIEN AUX PLUS DÉFAVORISÉS AU CŒUR DE NOS PRÉOCCUPATIONS

**Mai 2009**

Cotecna a offert une série d'équipements sportifs aux enfants de l'école primaire de Napamboumbou, dans le département de Ziniaré, au Burkina Faso. La remise des équipements s'est déroulée lors d'une cérémonie animée, à laquelle participait l'inspecteur départemental chargé de l'enseignement élémentaire, les conseillers du village, le directeur de l'école et le président de l'association des parents d'élèves. Beaucoup d'employés de Cotecna ont assisté à la cérémonie et ont manifesté leur soutien pour encourager les enfants. Cette dernière contribution fait partie d'un engagement de longue date en faveur de l'école. En 2007, Cotecna a financé la construction de cette école. Elle comporte actuellement six salles de classe entièrement équipées, des logements pour les enseignants et les infrastructures nécessaires pour assurer la santé et la sécurité du personnel et des élèves : cantine, installations sanitaires, ainsi qu'un puits pour assurer l'accès à l'eau potable. La participation de Cotecna soutient directement les objectifs nationaux d'éducation du Burkina Faso visant à accroître le nombre d'enfants scolarisés.

**Août 2009**

Dans le même esprit de soutien des initiatives locales, Cotecna a parrainé une cérémonie de plantation d'arbres organisée par le Ministère de la Jeunesse et de l'Emploi, afin de célébrer la Journée internationale de la jeunesse. La manifestation s'est déroulée à Bissiga, près de Ouagadougou. Elle a rassemblé environ 5 000 jeunes enthousiastes qui ont planté 15 000 arbres sur une superficie d'environ 17 hectares. Leurs efforts durant cette journée visaient à illustrer concrètement le thème choisi : « Renforcer la contribution des jeunes à la consolidation de la durabilité du développement, c'est assurer notre avenir. »

**Septembre 2009**

Le Burkina Faso a subi des pluies torrentielles et des inondations importantes, entraînant des décès et la destruction d'habitations et de bâtiments publics. Les employés de Cotecna dans le pays ont immédiatement et spontanément réagi face à la catastrophe en collectant des fonds pour acheter cinq tonnes de riz. L'entreprise a soutenu leurs efforts, en effectuant une donation au gouvernement. On a estimé à environ 30 tonnes la quantité quotidienne de riz nécessaire à l'alimentation des personnes blessées ou évacuées. Le gouvernement du Burkina Faso a fait l'éloge de Cotecna qui a été la première entreprise donatrice.

## TANZANIE

### AMÉLIORER LA SANTÉ DES FEMMES ET OFFRIR AUX ENFANTS LA POSSIBILITÉ D'ALLER À L'ÉCOLE

En Tanzanie, les salariés de la filiale de Cotecna, TISCAN, ont reconnu qu'ils pouvaient apporter une contribution importante à la santé de la communauté locale. Ils ont choisi de rénover la clinique de mammographie de l'hôpital Amana, en prenant soin de s'assurer que le lieu respecte les normes rigoureuses de sécurité de radiation pour les rayons X fixées par la Commission tanzanienne de l'énergie atomique. L'équipement de mammographie a été offert par l'Association Médicale de Femmes de Tanzanie (Medical Women Association of Tanzania, MEWATA), tandis que TISCAN a financé la rénovation de la clinique de traitement et la construction d'un espace d'attente ombragé et muni de sièges confortables pour les patients. L'importance de cette contribution pour la communauté a été soulignée par la présence du Professeur David Mwakyusa, Ministre de la Santé et des Affaires Sociales de Tanzanie, à la cérémonie d'inauguration.

Pour la troisième année consécutive, le personnel de Tiscan a également offert des fournitures scolaires telles que des uniformes, des cartables, des livres et des cahiers à des orphelins de Makangarawe et de Chang'ombe à Dar es Salaam. Ces enfants, âgés de 3 à 16 ans, sont élevés par des tuteurs – principalement des grands-mères – qui ont des ressources financières très limitées. Ils ne sont pas autorisés à fréquenter l'école sans porter d'uniforme et ils doivent acheter eux-mêmes leurs livres. Le soutien du personnel de Tiscan est donc essentiel pour les aider à développer pleinement leur potentiel. Tiscan a également offert des fournitures telles que du riz, des haricots, de l'huile, du sucre, du savon et des moustiquaires aux personnes qui s'occupent de ces enfants. Le personnel de Tiscan a travaillé en collaboration avec le Centre tanzanien d'aide sociale aux femmes et aux enfants (Tanzania Women and Children Welfare Centre, TWCWC) afin d'identifier les familles qui ont le plus besoin de son assistance.



## NIGÉRIA

### PROMOUVOIR L'EXCELLENCE UNIVERSITAIRE EN AMÉLIORANT LES INSTALLATIONS DES BIBLIOTHÈQUES

Au Nigéria, Cotecna a engagé 43 000 dollars US (6,5 millions de nairas) en faveur de l'éducation des étudiants du King's College, à Victoria Island, l'une des plus anciennes écoles de Lagos, qui compte plus de 1 200 élèves.

Le projet a été conçu de manière à aider les étudiants à développer leur potentiel en offrant aux inscrits de niveau supérieur un environnement calme et confortable favorable à l'étude. Le projet comprenait la fourniture de six climatiseurs double flux, d'une protection anti-effraction pour les fenêtres et les compresseurs de climatisation, d'un ordinateur de bureau, d'une imprimante laser, d'un carrelage au sol en céramique et de l'ameublement. Le bâtiment de la bibliothèque a été repeint et près de 400 livres traitant de nombreux sujets ont été acquis.

L'inauguration de la bibliothèque a eu lieu le 5 novembre en présence d'Alh Halad Keana, représentant du Ministre des Finances, de M. J. B. Ladan, Directeur du King's College, des cadres dirigeants, des élèves et anciens du collège, des parents d'élèves, ainsi que de membres de la direction nationale et du groupe Cotecna.



*Bibliothèque de King's College, Lagos, Nigéria*

Tayo Rabiou, Directeur général de Cotecna Nigéria, a déclaré : « Parallèlement à la poursuite des obligations commerciales et des objectifs opérationnels de Cotecna, nous reconnaissons également l'importance des investissements constructifs dans la communauté où nous opérons. Le monde d'aujourd'hui est en mutation et s'oriente rapidement vers une économie du savoir; le futur dépend donc de la manière dont les nations préparent leurs futurs champions. »

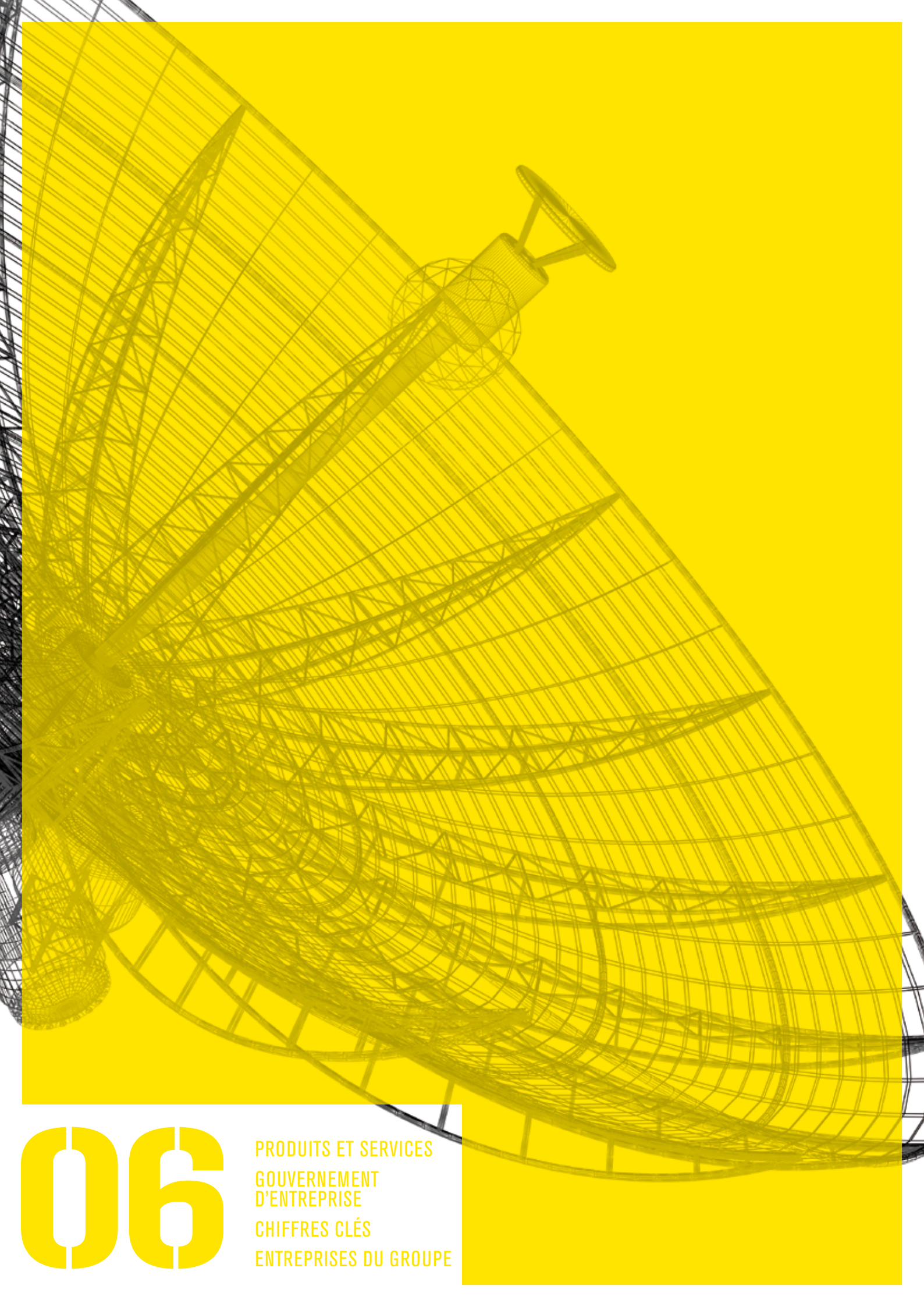
## **LA STRATÉGIE DE RESPONSABILITÉ SOCIALE D'ENTREPRISE DE COTECNA SE FOCALISE SUR LES DOMAINES OÙ LES BESOINS HUMANITAIRES SONT LES PLUS PRESSANTS : L'ÉDUCATION, LA SANTÉ ET L'EAU POTABLE.**

### **CONGO**

Au Congo, la responsabilité d'entreprise de Cotecna s'est axée sur l'éducation. La société travaille en partenariat avec la Fondation Congo Assistance (FCA), une organisation non gouvernementale congolaise créée en 1984, pour promouvoir les activités dans le domaine de la santé, du développement, de l'éducation et de la formation professionnelle. La majorité de ses actions vise à aider les enfants, les femmes et les personnes âgées.

En association avec la FCA, Cotecna Congo a offert 400 tables et bancs aux élèves du Lycée de la Révolution et de l'École du 31 Juillet de Talangai.

Pour Noël 2009, Cotecna a offert 500 kits scolaires supplémentaires à la FCA, comprenant des stylos, des livres et des cartables, qui les a ensuite distribués aux enfants les plus nécessiteux. La Présidente de la Fondation, en la personne de la Première Dame du pays Madame Antoinette Sassou Nguesso, était présente lors de la cérémonie de remise de ces kits.



06

PRODUITS ET SERVICES  
GOUVERNEMENT  
D'ENTREPRISE  
CHIFFRES CLÉS  
ENTREPRISES DU GROUPE

# PRODUITS ET SERVICES

## SERVICES INSTITUTIONNELS

### DOUANES

#### INSPECTION À DESTINATION (ID)

##### Notre mission

- Fournir des services de révision de documents, de classification, d'évaluation en douane et d'inspection physique si nécessaire, dans le pays d'origine et/ou dans le pays de destination
- Intégrer des technologies perfectionnées telles que le Système Informatisé d'Analyse du Risque (SIAR®) et les services d'inspection non intrusive faisant appel à l'imagerie par scanner, dans le pays de destination

Les services d'ID se fondent sur la déclaration des marchandises et les documents commerciaux. En outre, Cotecna offre des formations, des sessions de développement des compétences et des transferts de technologie.

##### Les avantages

- Facilitation du commerce en combinant la gestion du risque avec les outils technologiques qui contribuent à réduire la durée nécessaire au dédouanement des marchandises importées
- Conformité avec le Cadre de normes SAFE de l'Organisation Mondiale du Commerce
- Protection des recettes du gouvernement – en se focalisant sur les transactions à haut risque et en réduisant ainsi les possibilités de fraude, d'évasion fiscale et de discrimination tarifaire
- Renforcement de la sécurité dans les aéroports, dans les ports maritimes et aux frontières – en réduisant l'intervention humaine et l'influence des décisions arbitraires sur le processus de dédouanement

##### Pourquoi Cotecna ?

Cotecna a été l'entreprise pionnière dans l'inspection à destination et les opérations privées de vérification grâce à l'imagerie par scanner en 1999. La société est aujourd'hui reconnue en tant que leader mondial dans ces domaines.

#### INSPECTION AVANT EMBARQUEMENT (PVI)

##### Notre mission

Avant l'embarquement, les biens sont inspectés physiquement afin de déterminer :

- La qualité et la quantité des marchandises
- La classification correcte des codes tarifaires
- L'évaluation en douane correcte pour les droits et taxes à payer

Cotecna contrôle également les documents des transactions et fournit aux douanes un rapport sur la valeur ajoutée.

##### Les avantages

- Protection des recettes du gouvernement grâce à l'évaluation des importations par un personnel expérimenté issu de notre réseau mondial. Cela évite les transferts de devises injustifiés vers d'autres pays et la collecte de droits et taxes trop faibles par les douanes
- Facilitation du commerce en accélérant le processus de dédouanement pour les importateurs et en respectant le code de conformité et d'éthique commerciale
- Sécurité renforcée en veillant à ce que les opérations commerciales soient conformes aux lois et aux règlements gouvernementaux

##### Pourquoi Cotecna ?

Depuis 1984, Cotecna fournit des services d'inspection avant embarquement (PVI) à des pays situés dans cinq continents, et l'entreprise est actuellement leader sur le marché des contrats gouvernementaux d'inspection.

## FORMATION DOUANIÈRE

### Notre mission

Cotecna contribue à développer les compétences dans les pays où elle opère, en dispensant des formations aux agents des douanes et à d'autres personnels exerçant diverses fonctions d'inspection, de vérification et de gestion du risque.

### Les avantages

- Les gouvernements nationaux peuvent accroître leur propre capacité de mise en œuvre des services douaniers et réduire leur dépendance vis-à-vis des fournisseurs extérieurs en formant leur propre personnel
- La formation continue permet de maintenir un niveau de qualité élevé et optimise les avantages des nouvelles technologies, telles que les scanners et les systèmes informatisés

### Pourquoi Cotecna ?

En tant que leader dans ce domaine, Cotecna occupe la position idéale pour transmettre des connaissances et des compétences de pointe avec un haut niveau d'expertise. L'actualisation constante et l'innovation dans les propres services de Cotecna s'illustrent dans la formation permanente de son personnel. Une formation qui concerne également souvent ses clients et leurs représentants grâce aux mêmes programmes de qualité.

Les services comprennent : des études de faisabilité, une assistance pour les achats, la mise en œuvre des scanners, leur exploitation et leur maintenance, la formation, le développement des compétences, le transfert de savoir-faire et les audits.

### Les avantages

- Cette procédure d'inspection permet d'éviter le déballage et le remballage des marchandises
- L'inspection est effectuée rapidement, ce qui accélère le dédouanement
- Elle contribue à décongestionner les ports
- Elle augmente les recettes des douanes
- Elle optimise l'utilisation des scanners pour les cargaisons à haut risque

### Pourquoi Cotecna ?

Cotecna a été la première entreprise privée à posséder et à investir dans une technologie de vérification par scanner des cargaisons à forte densité énergétique dans le cadre de l'inspection à destination. Elle est l'entreprise la plus expérimentée au monde dans ce domaine. En tant que société privée, nous créons des solutions sur mesure et nous pouvons proposer soit des partenariats public-privé (PPP), soit des services d'assistance technique et de conseil.

## TECHNOLOGIE

### LES SERVICES SCANNER

#### Notre mission

La technologie de l'inspection non intrusive par l'imagerie utilisant des scanners et la technologie des rayons X permet de vérifier le contenu des conteneurs sans qu'il soit nécessaire de procéder à une inspection physique.

Cotecna offre aux clients deux prestations au choix :

- Des contrats GET (Construction, Exploitation, Transfert)
- Une expertise et une assistance pour évaluer et choisir la meilleure solution en fonction de leurs besoins

### SYSTÈME DE SUIVI ÉLECTRONIQUE DU TRANSIT

#### Notre mission

Les véhicules transportant des marchandises soumises à des régimes douaniers particuliers sont suivis à distance. Des dispositifs GPS sont fixés aux véhicules et transmettent des données sur la position, la vitesse et la direction du déplacement. Le système de Cotecna détecte et fournit des alertes sur les événements imprévus.

**Les avantages**

- Permet aux autorités nationales de surveiller de près les opérations de transit
- Facilite le transit des marchandises au sein des pays et au-delà des frontières
- Contribue à lutter contre la fraude en indiquant si des marchandises ont été dérobées ou bradées sur un marché national sans paiement des droits de douane
- Fournit aux douanes des éléments probants en cas d'enquête ou de litige

**Pourquoi Cotecna ?**

Le système de Cotecna est fondé sur des télécommunications, une technologie GPS et des capacités graphiques ultramodernes.

## SÉCURITÉ

### SÉCURISATION DE LA CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT ET SERVICES DE CONSEIL

**Notre mission**

Cotecna propose toute une gamme de services de sécurisation de la chaîne d'approvisionnement et de conseil approprié, à l'attention des gouvernements, des institutions internationales et du secteur privé. Les solutions spécifiques comprennent les études d'impact et d'évaluation, l'analyse coût/bénéfice, l'élaboration de documents de référence, ainsi que les projets et programmes pilotes de sécurisation de la chaîne d'approvisionnement.

**Les avantages**

Facilitation avérée du commerce et expertise en gestion du risque commercial pour fournir des services de conseil et de formation à forte valeur ajoutée.

**Pourquoi Cotecna ?**

L'expérience de Cotecna en matière de sécurisation de la chaîne d'approvisionnement provient de son large éventail d'activités d'inspection, d'évaluation du risque, de suivi des échanges ainsi que de contrôle, et de son expertise technologique approfondie, issue de nombreux pays du monde entier.

## INFORMATIQUE / LOGICIELS

### SYSTÈME INFORMATISÉ D'ANALYSE DU RISQUE (SIAR®)

**Notre mission**

Le SIAR® de Cotecna est une solution innovante reconnue au niveau international, appliquant des critères aléatoires, sélectifs et économétriques de manière systématique pour analyser les transactions commerciales. Il recommande le niveau d'intervention approprié des douanes, en tenant compte du risque de fraude et de la disponibilité des ressources humaines et matérielles.

**Les avantages**

- Réduit et cible la nécessité des inspections physiques
- Facilite le commerce en réduisant les frais, en décongestionnant les ports et en accélérant la procédure d'importation
- Préserve les recettes par une intervention ciblée
- La sécurité est renforcée en focalisant l'attention sur les importations à risque

**Pourquoi Cotecna ?**

Le système SIAR® appartenant à Cotecna est un complément parfait des services de Cotecna, tels que l'inspection avant embarquement, l'inspection à destination et l'imagerie par scanner. Le SIAR® offre à l'administration fiscale un outil puissant pour optimiser ses activités.

### ÉVALUATION EN DOUANE (VALUEQUEST®)

**Notre mission**

ValueQuest® est une solution logicielle complète, modulaire et personnalisable pour vérifier l'exactitude de la valeur déclarée des marchandises. Elle a été spécialement conçue pour et avec les autorités douanières pour accompagner la mise en œuvre de l'accord de l'OMC sur l'évaluation en douane.

**Les avantages**

- Accroissement des recettes grâce à une évaluation exacte de la valeur des marchandises
- Amélioration de l'évaluation en douane, menant à des décisions plus rapides concernant la valeur en douane et à une meilleure évaluation du risque
- Facilitation du commerce
- Développement des compétences et assistance technique pour les douanes

**Pourquoi Cotecna ?**

Dans le cadre de ses activités réputées d'inspection à destination, Cotecna a développé une expertise unique en matière d'évaluation en douane et de classification des marchandises. Les douanes peuvent bénéficier de cette expertise grâce au système ValueQuest®.

## SÉCURITÉ DES PRODUITS

### VÉRIFICATION DE CONFORMITÉ (VOC)

**Notre mission**

La vérification de conformité consiste à vérifier les marchandises avant leur expédition, afin de s'assurer qu'elles satisfont aux normes de qualité et de sécurité. À cette fin, Cotecna combine l'inspection physique, la collecte d'échantillons pour l'analyse en laboratoire, et les vérifications documentaires. Si la conformité est confirmée, Cotecna délivre un Certificat de Conformité (CoC) reconnu dans le pays de destination.

**Les avantages**

- Protection des consommateurs par l'assurance que le produit satisfait aux normes agréées de santé et de sécurité
- Détection des marchandises frauduleuses, de la contrefaçon ou des produits non conformes aux normes
- Dédouanement accéléré pour les marchandises qui ont été certifiées
- Comparaison facilitée entre les produits locaux et importés, grâce à l'application de critères objectifs
- Transparence du processus de délivrance des certificats de conformité, connu des milieux commerciaux
- Accès aux propres laboratoires de Cotecna

**Pourquoi Cotecna ?**

En s'appuyant sur sa position dominante dans les domaines de l'inspection avant embarquement et de la gestion du risque, Cotecna a étendu son expertise à la conformité des produits, aux normes, aux analyses, à l'audit et aux évaluations de conformité.

## SERVICES COMMERCIAUX

Cotecna possède plus de 35 ans d'expérience mondiale dans les domaines de l'inspection, des analyses et de la certification. Notre mission est de fournir des prestations internationales, spécialisées en matière d'inspection et d'analyse, ainsi que des services d'assistance au financement des échanges commerciaux, en proposant des solutions sur mesure destinées aux secteurs des produits de base et des biens de consommation.

### INSPECTION AGRICOLE

Cotecna dispose d'un réseau mondial de spécialistes et de laboratoires. Notre entreprise aide les transitaires, les négociants et les organismes gouvernementaux à évaluer la qualité, la quantité et l'intégrité de leurs produits. Nous proposons nos services à tous les segments de marché de l'agriculture : que ce soient les céréales, les légumineuses, les graines oléagineuses et les aliments pour bétail jusqu'aux cargaisons liquides, en passant par le sucre, les fibres, les fruits, le café, les engrais et autres.

### INSPECTION DES MÉTAUX ET DES MINÉRAUX

Les services indépendants d'inspection sur le terrain pour les métaux ferreux et non ferreux, le charbon, les minerais et autres minéraux, les concentrés, la ferraille, etc., peuvent contribuer à sauvegarder les intérêts de nos clients.

### INSPECTION MARITIME

Les prestations d'inspection des navires et des conte-neurs qui comprennent l'état des cales et des citernes, la validité des certificats et la surveillance pendant le chargement et le déchargement peuvent être effectuées en combinaison avec l'inspection des cargaisons.

### INSPECTION DES PRODUITS INDUSTRIELS

Nous veillons à ce que les produits ou les installations fournies à nos clients soient conformes à toutes les exigences applicables. Notre objectif est d'aider à la vérification de l'intégrité et de l'efficacité des équipements, afin de garantir la sécurité du lieu de travail des employés et de réduire l'impact environnemental négatif des activités industrielles.

## INSPECTION DES PRODUITS CHIMIQUES ET PÉTROLIERS

Dans un secteur où les pertes et la qualité médiocre peuvent avoir de lourdes conséquences financières, notre réseau d'inspecteurs expérimentés est sur le terrain partout et à chaque fois que des cargaisons sont chargées ou déchargées, pour échantillonner les marchandises et les analyser, pour mesurer les cargaisons en vrac et inspecter les produits, les soutes et les citernes.

## TEXTILE ET BIENS DE CONSOMMATION

En proposant une gamme complète de services, notamment l'inspection des produits, l'évaluation des processus et l'assistance technique, le réseau d'experts de Cotecna garantit que le produit est conforme au cahier des charges des clients et peut être utilisé en toute sécurité.

## INSPECTION DES VÉHICULES

Cotecna possède plus de 13 ans de savoir-faire dans le domaine de la certification de conformité aux normes nationales des véhicules d'occasion importés.

## LABORATOIRES

Cotecna possède un réseau mondial de laboratoires certifiés aux normes nationales et internationales, qui proposent l'analyse de produits allant des céréales aux biens de consommation tels que les jouets, en passant par les aliments pour bétail ainsi que les huiles et les graisses végétales. Nous fournissons également des certificats de qualité sur la base des résultats présentés par des laboratoires indépendants et accrédités (par exemple la GAFTA et la FOSFA pour les produits agricoles).

## E-DOX®

Cotecna a développé E-dox®, une solution perfectionnée pour émettre des documents électroniques en totale conformité avec les exigences de l'eUCP600. La solution E-dox® permet la transmission de certificats électroniques par courriel en lieu et place des certificats papier. Elle accélère et sécurise ainsi considérablement la procédure de transmission de ces documents. Pour des informations plus détaillées, veuillez consulter les pages précédentes du présent rapport.

## SERVICES D'ASSISTANCE AU FINANCEMENT DES ÉCHANGES COMMERCIAUX

La mission de Cotecna dans le domaine de l'assistance au financement des échanges commerciaux consiste à aider les emprunteurs et les prêteurs à établir des structures de financement solides, conformes à l'accord de Bâle II tout en étant d'un coût raisonnable. Nos services consistent à contrôler la sûreté accessoire matérielle à tous les stades des opérations financées, ainsi que la garde locale et le traitement des titres ou des documents se rapportant aux marchandises. Nous intervenons également sur mesure en fonction des besoins spécifiques du client.

## SERVICES DE GARANTIE DE POIDS

En collaboration avec des assureurs de premier plan, Cotecna peut fournir à ses clients une garantie contre l'éventuel déficit de marchandises qui peut survenir entre leur chargement au port d'origine et leur déchargement à destination, en garantissant une indemnisation du client en cas de déficit.

# GOUVERNEMENT D'ENTREPRISE

## STRUCTURE DU GROUPE



De gauche à droite: Georges Massey, Thierry de Loriol, Robert Massey, Elie Georges Massey, Philippe Massey, Dan Kerpelman, Claude Béglé

### COTECNA SA

Cotecna SA est la société holding suisse non cotée du Groupe. Les principales sociétés opérationnelles du Groupe sont Cotecna Inspection SA et Cotecna Trade Services SA, ainsi que leurs filiales.

#### Capital

Cotecna SA possède un capital social de 2 000 000 francs suisses divisé en 4 000 actions au porteur d'une valeur nominale de 500 francs suisses chacune.

#### Actionnaires

Toutes les actions de la société sont détenues par les membres de la famille Massey.

#### Rémunération

L'Assemblée générale annuelle des actionnaires fixe la rémunération des membres du Conseil d'administration.

#### Comptes financiers de la société

Les comptes consolidés du Groupe sont préparés chaque année conformément aux normes comptables internationales IFRS. Le budget annuel et le plan sur trois ans sont le résultat d'un examen approfondi. Des évaluations de performance sont réalisées tous les mois par la direction du Groupe.

#### Auditeurs

Les auditeurs de Cotecna SA sont KPMG.

### Conseil d'administration

Le Conseil d'administration de Cotecna SA est présidé par Elie Georges Massey, fondateur de la société familiale privée.

#### Elie Georges Massey

*Président*

#### Robert Massey

*Administrateur*

#### Philippe Massey

*Administrateur*

#### Georges Massey

*Administrateur*

#### Claude Béglé

*Administrateur non exécutif*

#### Dan Kerpelman

*Administrateur non exécutif*

#### Thierry de Loriol

*Administrateur non exécutif*

Les membres du Conseil d'administration sont nommés lors de l'Assemblée générale annuelle pour un mandat d'un an.

Le rôle du Conseil d'administration de Cotecna SA est d'assurer la protection et le développement du portefeuille d'investissements de Cotecna SA, principalement de Cotecna Inspection SA et Cotecna Trade Services SA et de leurs filiales respectives.

## COTECNA INSPECTION SA

Cotecna Inspection SA est la principale filiale opérationnelle: ses activités sont principalement institutionnelles. Les services centraux sont également gérés par Cotecna Inspection SA.

### Conseil d'administration

Le Conseil d'administration de Cotecna Inspection SA est présidé par Elie Georges Massey.

#### Elie Georges Massey

*Président*

#### Robert Massey

*Administrateur et Directeur général*

#### Philippe Massey

*Administrateur exécutif*

#### Claude Béglé

*Administrateur non exécutif*

#### Dan Kerpelman

*Administrateur non exécutif*

#### Thierry de Loriol

*Administrateur non exécutif*

Le Conseil d'administration de Cotecna Inspection SA se concentre essentiellement sur la gestion stratégique des activités commerciales de la société.

Les membres du Conseil d'administration sont nommés lors de l'Assemblée générale annuelle pour un mandat d'un an.

### Directeur général

Le Conseil d'administration délègue la gestion opérationnelle de Cotecna Inspection SA à Robert Massey, Directeur général depuis janvier 1993.

Le système de gestion de la qualité ISO 9001:2008 de Cotecna Inspection SA définit le cadre opérationnel de la société.

### Rémunération

L'Assemblée générale annuelle des actionnaires fixe la rémunération des membres du Conseil d'administration.

### Comités

Le Comité de conformité (Compliance Committee) a été créé en 2004 et se compose d'un Président non exécutif nommé parmi les membres non exécutifs du Conseil d'administration, du Compliance Officer et du Directeur général de la société, ainsi que des représentants de la direction du service opérationnel, du service juridique et du service des ressources humaines.

Le Comité de conformité procède à des révisions périodiques du code de conformité et d'éthique commerciale dans tout le Groupe et fait des recommandations de conformité au Conseil d'administration. Dans le cadre de ses attributions, le Comité de conformité réexamine également la nomination des partenaires commerciaux et des principaux fournisseurs. Le Comité, qui s'est réuni neuf fois en 2008, présente régulièrement des rapports d'activité au Conseil d'administration.

Bien qu'il n'existe pas d'autre comité à l'heure actuelle, le Conseil d'administration peut créer des comités ad hoc en vue de tâches spécifiques lorsqu'il l'estime nécessaire.

### Contrôle interne

Le Conseil d'administration est chargé des contrôles internes dans l'ensemble du Groupe. Ces contrôles internes sont destinés à s'assurer de l'efficacité des opérations, de la bonne tenue des comptes, de la fiabilité des informations financières, ainsi que du respect des lois, des textes réglementaires et des procédures internes applicables.

Les contrôles internes du Conseil comprennent une structure organisationnelle documentée, des limites d'autorité définies en ce qui concerne la direction et un examen régulier des informations financières et opérationnelles.

Une structure d'audit interne dédiée, rendant compte au Conseil d'administration, procède à des audits périodiques dans tout le Groupe. Le responsable de l'audit interne communique ses résultats d'audit clés au Conseil d'administration et ses résultats d'audit détaillés au Directeur général, à la haute direction ainsi qu'aux directions régionales et nationales.

## COTECNA TRADE SERVICES SA

Cotecna Trade Services SA est une des principales filiales de Cotecna SA: elle est centrée sur ses activités commerciales.

### Conseil d'administration

**Elie Georges Massey**

*Président*

**Robert Massey**

*Administrateur exécutif et Directeur général*

**Philippe Massey**

*Administrateur exécutif*

Le Conseil d'administration nomme Robert Massey au poste de Directeur général de Cotecna Trade Services SA, qui délègue la gestion opérationnelle à Matthieu Delorme, Directeur de l'exploitation depuis le 1<sup>er</sup> juin 2009.

Le système de gestion de la qualité ISO 9001:2008 de Cotecna Trade Services SA définit le cadre opérationnel de la société.

## DIRECTION D'ENTREPRISE

### COTECNA INSPECTION SA

#### Comité exécutif

**Robert Massey**

*Chief Executive Officer*

**Serge Depallens**

*Chief Financial Officer*

*Executive Vice President - Operations & Corporate Services*

**Christophe Renard**

*Executive Vice President - Development & Marketing*

**Didier Reymond**

*Executive Vice President - Sales*

**Tyrone Taylor**

*Executive Vice President - Contract Management*

#### Services centraux

**Christian Arroyo**

*Senior Vice President - CITT (Information Technology & Telecommunications)*

**Antoine Chavan**

*Senior Vice President - Legal Department*

**Serge Depallens**

*Chief Financial Officer - Finance & Administration*

**Pierre-Olivier Pellegrin**

*Senior Vice President - Security & Inspection Technology*

**Haja Rajaonarivo**

*Senior Vice President - Human Resources*

#### Services du Groupe

**Alison Bourgeois**

*Vice President - Corporate Communications*

**Adrian Walker**

*Group Compliance Officer - Compliance & Internal Audit*

## COTECNA TRADE SERVICES SA

### Comité exécutif

#### Robert Massey

*Chief Executive Officer*

#### Matthieu Delorme

*Chief Operating Officer - Commercial Services*

#### Serge Depallens

*Chief Financial Officer*

*Executive Vice President - Operations & Corporate Services*

#### Emmanuel Bonnet

*Executive Vice President - Americas*

#### Philippe Gonnet

*Executive Vice President - Asia*

## CODE DE CONFORMITÉ ET D'ÉTHIQUE COMMERCIALE

Cotecna a pour vocation d'offrir l'excellence professionnelle. En tant que société, nous répondons à nos obligations contractuelles et commerciales tout en portant la plus grande attention aux exigences de nos clients et en nous pliant aux normes déontologiques et professionnelles les plus strictes. Tel est notre engagement.

Pour cette raison, Cotecna a imposé un programme d'Éthique Commerciale et de Conformité dans l'ensemble de son réseau. Le code de conduite de Cotecna est au cœur de ce programme. Ses principes et règles s'appliquent à toutes les activités du Groupe et énoncent les normes de conduite technique et commerciale dans les domaines suivants :

- L'intégrité
- Les conflits d'intérêts
- La confidentialité
- La prévention de la corruption
- Le marketing éthique et la compétition équitable

Nous plaçons l'éthique et la conformité de l'entreprise au-dessus de toute considération commerciale. Afin d'assurer l'efficacité de l'application de notre code, nous soumettons chaque année notre programme d'éthique commerciale et de conformité à un examen indépendant effectué par des auditeurs extérieurs à l'entreprise.

Le code de conduite peut être consulté dans son intégralité sur notre site web à l'adresse [www.cotecna.com](http://www.cotecna.com).

## SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ (SMQ)

Le Système de Management de la Qualité (SMQ) et le programme de certification du groupe Cotecna ont commencé en 2002 avec la certification ISO 9001:2000 du siège de Genève. Depuis, tous les principaux bureaux du Groupe ont été certifiés, plus récemment par rapport à la norme ISO 9001:2008 mise à jour, qui a été introduite en 2008.

### Audits effectués en 2009

Les bureaux suivants ont été audités avec succès et ont rejoint le programme de certification du Groupe pour la première fois en 2009 :

- Lomé (Togo)
- Ouagadougou (Burkina Faso)
- Porto (Portugal)
- Houston (États-Unis)

Au cours de l'année 2009, les bureaux suivants de Cotecna ont été de nouveau audités avec succès :

- Moscou (Fédération de Russie)
- Rostov (Fédération de Russie)
- Novorossisk (Fédération de Russie)
- Odessa (Ukraine)

Des audits de surveillance ont également été réalisés dans les bureaux suivants :

- Rouen (France)
- Shanghai (Chine)
- Genève : le siège a subi avec succès un nouvel audit en juin pour la huitième année consécutive

Le certificat ISO 9001:2008 du Groupe a été de nouveau renouvelé en juin 2009 et il couvre plus de 35 bureaux.

Les audits QMS ISO 9001 portaient également sur le code de déontologie de l'IFIA (Fédération internationale des sociétés d'inspection).

### ISO 9001 et la GAFTA

Dans le cadre du programme de certification ISO 9001:2008, en 2009, sept unités de la division commerciale ont été auditées avec succès pour la conformité au Code de pratique de la GAFTA relatif à la surveillance, à l'échantillonnage et à la pondération (GAFTA n° 123 et 124). Trois autres bureaux feront l'objet de cette certification en 2010.

La capacité de l'équipe de management de la qualité à soutenir la certification des bureaux de Cotecna a été renforcée au cours de l'année 2009 à plusieurs niveaux. Un certain nombre de responsables qualité régionaux ont été nommés afin de disposer de ressources locales importantes pour la mise en œuvre et le suivi des améliorations constantes dans plusieurs grandes unités commerciales du Groupe. Au cours de l'année, un certain nombre de responsables qualité et de représentants qualité ont suivi avec succès la formation IRCA d'auditeur principal. En outre, les systèmes internes d'échange de connaissances et d'informations entre les responsables qualité du Groupe et les personnels dans le monde entier ont été améliorés.

### Perspectives

En 2010, le siège de Genève sera de nouveau audité selon la norme ISO 9001:2008, et d'autres bureaux situés en Afrique, en Asie et aux Amériques se préparent actuellement en vue d'être intégrés au programme de certification du Groupe.

## RESSOURCES HUMAINES

Cotecna Inspection SA et Cotecna Trade Services SA ont pour objet de créer des solutions innovantes, fiables et efficaces pour nos clients en garantissant une livraison rapide et précise. Il est tout simplement impossible d'atteindre cet objectif sans disposer du personnel adapté et compétent.

L'année 2009 a été marquée par une révision complète de nos structures d'entreprise, sous la forme du «Pyramid Project». Après avoir clairement formulé notre mission stratégique et notre positionnement sur le marché, l'étape qui suivait logiquement consistait à identifier les compétences et l'expertise nécessaires pour remplir notre mission. Un examen complet de la structure organisationnelle, des postes et des mandats a été entrepris. Ensuite, notre défi consistait à réexaminer les profils de nos employés en place afin de déterminer comment ceux-ci pouvaient être déployés et gérés de manière optimale afin de répondre aux besoins de nos sociétés et de nos clients à l'avenir.

Les avantages du remaniement de la structure des postes sont les suivants :

- Une plus grande clarté des objectifs et une responsabilisation des cadres
- Des unités d'affaires et des voies hiérarchiques alignées sur nos objectifs stratégiques
- L'utilisation optimale de notre réseau mondial
- Un changement d'état d'esprit avec une approche de plus en plus entrepreneuriale

Parallèlement à ces changements, le siège du service des ressources humaines a été restructuré afin de doter chaque nouvelle division d'un Partenaire Ressources Humaines chargé de répondre à ses besoins.

L'une des caractéristiques des ressources humaines de Cotecna dans le monde entier est notre capacité à utiliser les atouts des pays dans lesquels nous opérons en employant du personnel local partout où cela est possible, à des postes de tous niveaux, y compris l'encadrement supérieur. Lorsque des postes de direction d'expatriés sont indispensables, les directeurs sont souvent issus des pays voisins, notamment en Afrique, afin de renforcer nos valeurs de «proximité». Nous souhaitons en effet être proches de nos clients non seulement physiquement, mais également dans notre compréhension culturelle et notre connaissance de leurs marchés.

Une autre caractéristique importante de l'offre de Cotecna est le fait que nous ne fournissons pas de solution «pré-conçue». Nous préférons travailler avec chaque client en amont pour élaborer une combinaison personnalisée de services parfaitement adaptés à ses besoins, à ses objectifs et à sa sensibilité culturelle. Dans cette optique, nous ne nous contentons pas de sélectionner dans les universités et les instituts de formation des personnes possédant un ensemble de compétences prédéfinies. Nous préférons consacrer du temps et des efforts considérables dans la formation du personnel pour lui enseigner la manière de travailler de Cotecna et la combinaison particulière de compétences et d'expertise nécessaire à la fourniture des services de notre société.

Des programmes et des méthodes propres à la société sont utilisés pour former le personnel à la manière d'opérer de Cotecna et lui enseigner les connaissances les plus récentes sur l'utilisation correcte de nos équipements et systèmes. A titre d'exemple significatif, nous pouvons citer notre cours de «Formation financière à l'intention des cadres non financiers», proposé aux collaborateurs de Cotecna issus de différents pays, qui n'exercent pas nécessairement de fonctions financières mais ont besoin de comprendre les enjeux de ce sujet afin d'accomplir pleinement leur mission.

En outre, nous avons introduit un cours de formation à la gestion d'entreprise afin de développer les compétences des futurs dirigeants des entreprises Cotecna. Depuis mars 2010, les diplômés titulaires d'un bachelors ou d'un master en économie, en études internationales, en commerce ou en logistique sont recrutés, et il leur est donné la possibilité de comprendre et de maîtriser les divers aspects de l'offre que nous proposons à nos clients. À l'issue de leur formation, ils se verront proposer des contrats d'embauche chez Cotecna afin qu'ils puissent contribuer à la poursuite de la croissance de l'entreprise.

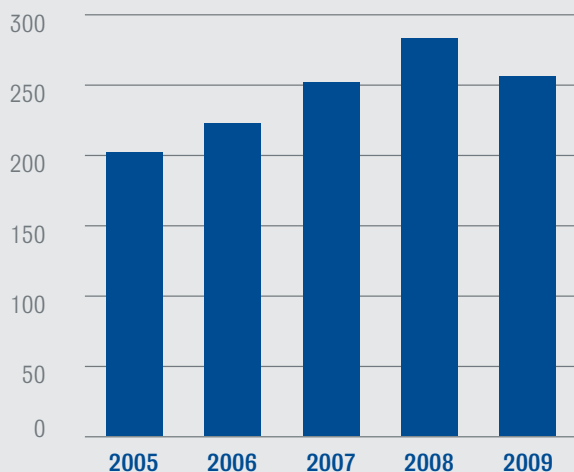
À l'heure où les entreprises de Cotecna s'étendent à de nouveaux domaines et où nous recherchons de nouvelles opportunités d'offrir aux clients actuels et futurs les services dont ils ont besoin, notre approche en termes de ressources humaines cherchera également à favoriser l'ouverture et l'innovation. Le recrutement ira de pair avec notre développement économique, tout en conservant les éléments d'une «entreprise familiale» qui ont fait la réussite de Cotecna depuis 35 ans.

# CHIFFRES CLÉS

## CHIFFRE D'AFFAIRES ANNUEL

En millions de CHF

|             |     |
|-------------|-----|
| <b>2005</b> | 202 |
| <b>2006</b> | 223 |
| <b>2007</b> | 252 |
| <b>2008</b> | 283 |
| <b>2009</b> | 256 |



En 2009, le chiffre d'affaires de Cotecna a atteint 256 millions de francs suisses, soit une baisse d'environ 9% par rapport à 2008, principalement en raison des effets de la crise financière mondiale. En outre, environ 3% de cette diminution est due à la variation de la valeur du dollar US, monnaie dans laquelle s'opère environ 80% de l'activité de Cotecna SA. À cet égard, la différence d'environ 6% peut être considérée comme étant située dans une marge normale d'une année sur l'autre. Malgré cet environnement difficile en 2009, Cotecna a maintenu le même niveau de rentabilité qu'en 2008.

Les documents comptables et les états financiers de toutes les entités du groupe Cotecna ont été audités par KPMG. Les comptes consolidés et le tableau de financement pour l'exercice clos le 31 décembre 2009 ont été établis conformément aux normes comptables internationales IFRS et sont conformes au droit suisse.

## PRÉSENCE MONDIALE

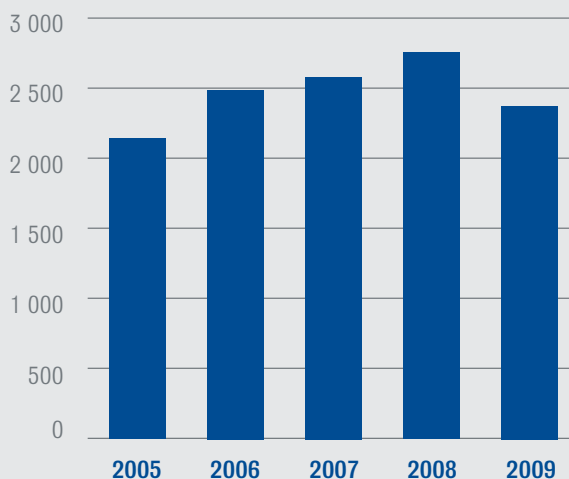
### PERSONNEL DE COTECNA

Avec près de 100 bureaux implantés dans le monde entier et un effectif de plus de 4 000 salariés et agents, Cotecna est une société véritablement internationale. Les 132 salariés du siège social du Groupe à Genève représentent 16 nationalités.

Cette légère baisse de nombre d'effectifs est principalement due à la reclassification de postes d'inspecteurs et de la restructuration dans nos opérations en Equateur et d'autres pays d'Amérique Latine. Le nombre d'effectifs est resté stable en Afrique et a légèrement augmenté en Asie.

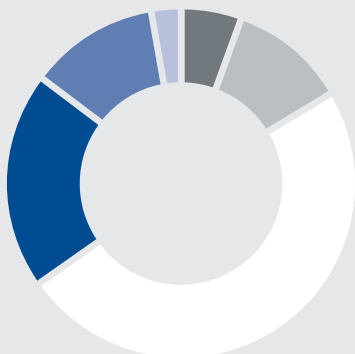
### Salariés à plein temps au 31 décembre

|             |       |
|-------------|-------|
| <b>2005</b> | 2 142 |
| <b>2006</b> | 2 486 |
| <b>2007</b> | 2 578 |
| <b>2008</b> | 2 754 |
| <b>2009</b> | 2 371 |



## Salariés à plein temps par région géographique

|  |                 |              |
|--|-----------------|--------------|
|   | Siège de Genève | 132          |
|   | Europe          | 261          |
|   | Afrique         | 1 156        |
|   | Amériques       | 476          |
|   | Asie            | 281          |
|  | Moyen-Orient    | 65           |
|  | <b>Total</b>    | <b>2 371</b> |



## AGENTS DE COTECNA

Cotecna possède un vaste réseau de près de 1 500 agents et représentants expérimentés à travers le monde, souvent dans des pays où le groupe Cotecna ne possède ni filiale, ni coentreprise. Ces agents et représentants ont été soigneusement sélectionnés et travaillent selon des méthodologies, des techniques et des procédures (y compris des audits de qualité) clairement définies par Cotecna et contrôlées en permanence.

# ENTREPRISES DU GROUPE 31.12.2009

## COTECNA SA, SWITZERLAND

Cotecna Serviços Angola Limitada  
 Cotecna Benelux BV, Rotterdam  
 Cotecna Inspection (Comoros) SURL  
 Gateway Services Ltd (GSL), Ghana  
 Cotecna Inspection Ltd, Jersey  
 Cotecna Destination Inspection Ltd (CDIL), Nigeria

Cotecna Inspection de Mexico SA de CV  
 Cotecna Inspection Nigeria Ltd (CINL)  
 Coins Portugal Unipessoal, LDA  
 Cotecna Inspection (Vostok) Ltd, Russia  
 Cotecna Inspection Senegal Sarl  
 Cotecna International Trade Consulting (Shanghai) Ltd

## COTECNA TRADE SERVICES SA, SWITZERLAND

Cotecna Trade Support JSC, Egypt

Tiscan Ltd, Tanzania  
 Cotecna Ukraine Ltd  
 Cotecna Quality Resources Inc. (CQR), Miami Lakes (USA)

Cotecna Quality Resources Inc., Quito, Ecuador

Cotecna Inc., Washington  
 Cotecna Inspection CA, Venezuela

## COTECNA INSPECTION SA, SWITZERLAND

|   |   |   |
|---|---|---|
| Cotecna Inspección Argentina SA               | Cotecna Inspeccção & Gestão De Guiné Bissau, Sarl | Cotecna Inspección SL, Spain                                    |
| Cotecna Inspection (Bangladesh) Ltd           | Cotecna Guinée Equatoriale Sarl                   | Cotecna (Tanzania) Ltd (CTL)                                    |
| Cotecna Inspection Bangladesh Ltd             | Cotecna Inspection Hong Kong Ltd                  | Cotecna Togo Sarl   |
| Cotecna Benin Sarl                            | Cotecna Inspection India Private Ltd, Mumbai      | Kotecna Gozetim AS, Turkey                                      |
| Cotecna Inspección Bolivia SA                 | Cotecna Quality SRL, Milano (Italy)               | Cotecna Inspection (Thailand) Co, Ltd                           |
| Cotecna Serviços Ltda, Brazil                 | Cotecna Inspection Japan Limited                  | Cotecna Uganda Ltd (Cotugal)                                    |
| Cotecna Burkina Sarl, Burkina Faso            | Cotecna Inspection East Africa Ltd (CIEAL), Kenya | Cotecna Inspection Ltd, United Kingdom                          |
| Burkina Control Sarl, Burkina Faso            | Cotecna Mali Sarl                                 | Cotecna International Ltd, UK                                   |
| Cotecna Canada Inc.                           | Cotecna Maroc SNC                                 | Cotecna Laboratories, UK  |
| Sino-Swiss Inspection Co., Ltd                | Cotecna Services De Mexico SA de CV               | Cotecna Inspection Inc., Miami (Incorporated in Louisiana, USA) |
| Cotecna Inspection Chile SA                   | Cotecna reconocimientos SA de CV                  | Cotecna Inspección Uruguay SA                                   |
| Cotecna Côte d'Ivoire Sarl                    | Cotecna Del Peru S.A.                             | Cotecna de Venezuela, CA  |
| Cotecna Certificadora Services Ltda, Colombia | Cotecna Inspection Philippines Inc.               | Cotecna Vietnam Co., Ltd  |
| Cotecna Inspection Congo Sarl                 | Cotecna Singapore PTE, Ltd                        | Cotena Inspection Zambia Limited                                |
| Cotecna Del Ecuador SA                        | Cotecna Inspection South Africa Ltd               | Cotecna Inspection de Guatemala                                 |
| Cotecna Inspection Egypt SAE                  | Cotecna Inspection Korea Inc., South Korea        | Cotecna Inspection Tashkent LLC                                 |
| Cotecna Inspection France Sarl                |   |   |
| Cotecna Inspection GmbH, Düsseldorf (Germany) |   |   |



## COTECNA SA

Rue de la Terrassière 58  
Case postale 6155, 1211 Genève 6  
Suisse  
Tél. +41 22 849 69 00  
Fax. +41 22 849 69 89  
[cotecna.geneva@cotecna.ch](mailto:cotecna.geneva@cotecna.ch)

Cotecna Corporate Communications

Avril 2010 – [communication@cotecna.ch](mailto:communication@cotecna.ch)

Développement du contenu par Dynamics Group – [www.dynamicsgroup.ch](http://www.dynamicsgroup.ch)  
Concept & design par blossom communication – [www.blossom-com.ch](http://www.blossom-com.ch)

Crédits photo – Cotecna (pages 12, 14, 17, 20, 21, 26, 27)  
Oliver O'Hanlon (pages 5, 34)  
Getty Images (pages 2, 10)  
iStockphoto (pages 4, 8, 18, 24, 28)

# VISION MISSION PHILOSOPHIE

## NOTRE VISION

Devenir le meilleur prestataire mondial de services de facilitation et de sécurisation des échanges commerciaux.

## NOTRE MISSION

Fournir des solutions innovantes et des services sur mesure qui améliorent et sécurisent l'environnement commercial en apportant une valeur ajoutée à nos clients.

## NOTRE PHILOSOPHIE

Nous pensons que seule l'excellence professionnelle et un engagement sans compromis envers les exigences de nos clients peuvent nous permettre de réaliser notre vision et de remplir notre mission. La philosophie de Cotecna place l'éthique professionnelle au-dessus des considérations commerciales. Afin de mettre ces idées en pratique, Cotecna observe les conventions suivantes :

Nous sommes politiquement neutres.

Nous sommes financièrement et commercialement indépendants.

Nous offrons un service rapide et personnalisé qui est autofinancé, en termes d'efficacité du service d'inspection apporté au client, tout en partageant le « savoir-faire » au profit de nos clients.

Nous fournissons des services fiables et professionnels en conformité avec des normes reconnues au niveau international, telles que notre certification du système de management multi-sites ISO 9001, notre système de gestion des inspections ISO/IEC 17020, notre système de gestion des certifications ISO/IEC 17021 et notre système de gestion des laboratoires ISO/IEC 17025.

Nous nous engageons totalement à respecter le code de pratique des inspections reconnu au niveau international, ainsi que l'accord de l'OMC sur l'inspection avant embarquement. Ces directives sont scrupuleusement appliquées par nos professionnels.

Nous appliquons un Code de Conformité et d'Éthique Commerciale rigoureux dans l'ensemble de notre organisation.

Pour plus d'informations sur nos services et la liste de nos bureaux, visitez notre site Internet.

**[WWW.COTECNA.COM](http://WWW.COTECNA.COM)**