
AEO

Explications relatives à la demande et au questionnaire

1 Explications générales relatives à la procédure de demande

Tous les documents et informations nécessaires à la procédure de demande de statut d'AEO sont mentionnés sur le site Internet de la douane: www.aeo.admin.ch

Tous les requérants doivent remplir en premier lieu le questionnaire d'auto-évaluation. **Il est impératif que chaque requérant ne remplisse qu'un seul questionnaire.**

Pour pouvoir remplir le questionnaire, vous devrez soumettre différents domaines de votre entreprise à un examen minutieux et à une évaluation. Il est par conséquent essentiel de transmettre les différentes sections du questionnaire aux services de votre entreprise qui sont compétents en la matière afin que ces informations puissent être prises en compte dans le document. Le temps nécessaire pour remplir le questionnaire dépend de la taille et des activités de votre entreprise.

Une personne (responsable AEO) devrait être chargée de coordonner toute la procédure d'auto-évaluation. Cette personne évalue les informations obtenues et demande éventuellement des renseignements complémentaires avant de prendre en compte ces réponses dans le questionnaire.

Votre entreprise sera ensuite soumise à une première évaluation sur la base des réponses fournies dans le questionnaire. **Plus vos réponses sont claires et précises, plus la procédure de certification pourra être réalisée rapidement.** Des documents, schémas ou encore organigrammes appropriés peuvent renforcer la valeur informative des réponses fournies.

Après avoir rempli le questionnaire, il faut remplir le formulaire de demande. Les annexes (par ex. extrait du registre du commerce, rapports de gestion, etc.) devant impérativement être présentées en même temps que la demande sont mentionnées dans ce formulaire.

Nous vous prions de transmettre les documents (à l'exception de la demande) sous forme électronique.

Pour la transmission des annexes sous forme électronique, on peut utiliser des courriels ou des supports de données (CD, DVD, clé USB). Il est aussi dorénavant possible de transmettre les données via le site Internet www.webftp.admin.ch. Le questionnaire d'auto-évaluation doit impérativement être transmis sous forme électronique à la Direction générale des douanes; les autres annexes peuvent être également présentées sous forme papier.

Vous faciliterez notre travail en mentionnant toujours l'en-tête «Demande de statut d'AEO de l'entreprise ...» lors de l'envoi des documents (par voie électronique ou par courrier).

Nous vous confirmerons par écrit la réception des documents que vous nous avez envoyés (questionnaire, demande et annexes).

Les documents que vous avez fournis seront soumis à un contrôle formel à la Direction générale des douanes. Le dossier sera ensuite envoyé à la direction des douanes compétente. Après avoir procédé à d'éventuelles recherches ou à un audit préliminaire, on conviendra d'une date d'audit avec vous. Les indications que vous avez fournies seront contrôlées et discutées sur place.

Le résultat définitif de l'audit vous sera communiqué par écrit pour discussion. Le cas échéant, vous aurez la possibilité de prendre les mesures nécessaires pour satisfaire à la procédure de certification.

Veillez prendre note du fait que nous traiterons les demandes qui nous sont présentées dans leur ordre d'arrivée et en fonction des ressources en personnel dont nous disposons.

2 Instructions à suivre pour remplir le formulaire de demande

La version originale de la demande doit être munie de la signature d'une personne autorisée à signer selon registre du commerce et être impérativement envoyée à la DGD par voie postale (voir adresse figurant dans le formulaire de demande).

Les annexes mentionnées dans la demande doivent impérativement être présentées.

3 Instructions à suivre pour remplir le questionnaire

Les entreprises qui souhaitent se voir octroyer le statut d'opérateur économique agréé doivent remplir le questionnaire d'auto-évaluation conformément à la vérité et remettre celui-ci à l'Administration fédérale des douanes en même temps que leur demande.

Le questionnaire d'auto-évaluation doit impérativement être transmis sous forme électronique à la Direction générale des douanes.

Le questionnaire est basé sur l'accord sur la facilitation et la sécurité douanières¹ (anciennement accord sur le transport des marchandises), sur la loi sur les douanes², sur l'ordonnance sur les douanes³, sur les lignes directrices suisses⁴ et les lignes directrices de l'UE⁵ concernant les opérateurs économiques agréés. Il a pour but de permettre à l'AFD de se faire une idée de l'entreprise et de procéder à une évaluation des risques liés à celle-ci. Pour évaluer un critère, l'ensemble des questions s'y rapportant sont à chaque fois prises en considération. Cela signifie que même si un critère est rempli de façon insuffisante, la demande ne sera pas automatiquement rejetée lorsque ledit critère est rempli du point de vue général. Cela vaut en particulier pour la sous-section 5.02: «Accès aux installations» et pour la sous-section 5.03: «Sécurité physique».

¹ Accord sur la facilitation et la sécurité douanières ([RS 0.631.242.05](#))

² Loi du 18 mars 2005 sur les douanes (LD; [RS 631.0](#))

³ Ordonnance du 1^{er} novembre 2006 sur les douanes (OD; [RS 631.01](#))

⁴ [Lignes directrices suisses concernant les AEO](#)

⁵ [Lignes directrices de l'UE](#)

Vous trouverez des informations de base relatives aux sections du questionnaire et aux AEO dans les lignes directrices concernant les AEO qui sont publiées sur le site Internet www.aeo.admin.ch de la douane. Vous trouverez des informations complémentaires à ce sujet dans les [notes explicatives relatives au questionnaire d'auto-évaluation de l'opérateur économique agréé](#) de l'UE.

Le questionnaire est subdivisé en six sections:

- Indications générales concernant l'entreprise
- Antécédents satisfaisants en matière de respect des exigences douanières
- Système comptable et logistique du requérant
- Solvabilité financière
- Exigences en matière de sûreté et de sécurité
- Interlocuteurs

Des éléments de commande sont intégrés dans le questionnaire électronique (fichier Excel). Les questions non pertinentes sont automatiquement masquées en fonction des réponses données. Cela permet de mieux comprendre le questionnaire. Il est par conséquent essentiel de traiter les sections 1 à 6 l'une après l'autre.

Pour le cas où vous souhaitez faire valoir les certificats dont vous disposez, mentionnez-les directement dans la réponse à la question correspondante. Étayez vos indications au moyen des documents appropriés et envoyez-nous également ces derniers. Les points dont l'exactitude est prouvée de façon concluante et qui sont couverts par des certificats ne doivent pas, le cas échéant, faire l'objet d'un nouveau contrôle sur place.

Si aucun champ de sélection ne correspond ou si vous ne pouvez apporter aucune réponse à une question, justifiez cette absence de réponse dans la case «Remarques» du questionnaire.

Si certains points vous paraissent encore peu clairs après avoir rempli le questionnaire, adressez-vous aux services mentionnés ci-dessous.

Pour ce faire, il est essentiel que vous ayez, dans la mesure du possible, étudié et rempli le questionnaire afin de pouvoir bénéficier des meilleurs conseils possibles.

4 Services de contact / interlocuteurs

- Pour les questions fondamentales touchant à la procédure:

Fabian Tschirky

Direction générale des douanes, Berne

Téléphone 058 462 41 99

fabian.tschirky@ezv.admin.ch

➤ Pour obtenir de l'aide lors du dépôt de la demande:

Cantons AG, BE, BL, BS, LU, NW, OW, SO:

Direction des douanes I, Bâle

Téléphone 058 469 11 11

zentrale.di-betrieb@ezv.admin.ch

Principauté de Liechtenstein et cantons AI, AR, GL, GR, SG, SH, SZ, TG, UR, ZG, ZH:

Direction des douanes II, Schaffhouse

Téléphone 058 480 11 11

zentrale.dii-betrieb@ezv.admin.ch

Cantons FR, GE, JU, NE, VD, VS:

Jean-Marc Demont

Direction des douanes III, Genève

Téléphone 058 469 72 40

jean-marc.demont@ezv.admin.ch

Canton TI:

Remo Fontana

Direction des douanes IV, Lugano

Téléphone 058 469 98 18

remo.fontana@ezv.admin.ch