



Manuel d'utilisation de la Gestion des clients de la douane

14. Rôle d'opérateur économique agréé (AEO)



Zollkundenverwaltung - ZKV
Gestion des clients de la douane - GCD
Gestione dei clienti della dogana - GCD

Table des matières

1	Généralités concernant le rôle d'AEO	2
1.1	Autorisation de l'Administration fédérale des douanes	2
2	Demander le rôle d'AEO	3
2.1	Demande par le partenaire de la douane	3
3	Modifier la personne de contact pour le rôle	5
4	Désactiver / activer le rôle d'AEO	6
4.1	Désactiver le rôle d'AEO	7
4.1.1	Demande de désactivation acceptée par le collaborateur spécialisé AEO	9
4.1.2	Demande de désactivation refusée par le collaborateur spécialisé AEO	10
4.2	Activer le rôle d'AEO	10
4.2.1	Demande d'activation acceptée par le collaborateur spécialisé AEO	13
4.2.2	Demande d'activation refusée par le collaborateur spécialisé AEO	13
5	Contact	14

Gestion des clients de la douane

1 Généralités concernant le rôle d'AEO

Le présent document décrit la procédure de demande, de traitement, d'activation et de désactivation du rôle d'AEO.

Structure du présent manuel:

- Point 2: demander le rôle d'AEO
- Point 3: traiter le rôle d'AEO
- Point 4: désactiver/activer le rôle d'AEO

Pour demander le rôle d'AEO, il est impératif d'être enregistré dans la Gestion des clients de la douane (GCD). Si cela n'est pas encore fait, veuillez suivre les instructions figurant dans les manuels relatifs à l'auto-enregistrement:

- [1. Auto-enregistrement](#)
- [2. Terminer le processus d'auto-enregistrement](#)

1.1 Autorisation de l'Administration fédérale des douanes

Un AEO est considéré comme fiable en ce qui concerne la sécurité de la chaîne logistique internationale. Il bénéficie de facilités dans le domaine de la procédure douanière et dans celui des contrôles douaniers de sécurité. L'accord de l'Administration fédérale des douanes est requis.

En parallèle à la requête écrite adressée à la direction d'arrondissement des douanes compétente, il faut demander le rôle d'AEO dans l'application GCD.

Direction d'arrondissement des douanes de Bâle:

zentrale.di-betrieb@ezv.admin.ch

Tél. +41 58 469 11 11

Direction d'arrondissement des douanes de Schaffhouse:

zentrale.dii-betrieb@ezv.admin.ch

Tél. +41 58 480 11 11

Direction d'arrondissement des douanes de Genève:

centrale.diii-exploitation@ezv.admin.ch

Tél. +41 58 469 72 72

Direction d'arrondissement des douanes de Lugano:

centrale.div-esercizio@ezv.admin.ch

Tél. +41 58 469 98 11

Vous trouverez sur Internet, à l'adresse suivante, des explications et de plus amples informations concernant la procédure de demande:

[Explications relatives à la procédure de demande](#)

www.aeo.admin.ch

Gestion des clients de la douane

2 Demander le rôle d'AEO

2.1 Demande par le partenaire de la douane

Pour demander le rôle d'AEO, cliquez sur le point de menu «Rôles»:

Administration fédérale admin.ch
Département fédéral des finances DFF
Administration fédérale des douanes AFD

Connecté sous le nom: **Muster Egon (CHE-419.939.223 / EZV Testuser 4)** Deutsch | Français | Italiano

GCD-Système de production

Clients de la douane
Vue d'ensemble
Utilisateur GCD / personnes de contact
Déclarants
Rôles
Données de communication
Changer le mot de passe
Quitter

Client de la douane - vue d'ensemble Aide

IDE: CHE-419.939.223
Statut de l'IDE: Active
Nom de l'entreprise: EZV Testuser 4
Rue: Monbijoustrasse
Canton: BE
Code postal: 3011
Localité: Bern
Pays: Suisse

Compléments relatifs à l'IDE:
Numéro: 40
Numéro de case postale:

Gestion des clients de la douane
[Contact](#) | [Considérations juridiques](#)

Tous les rôles demandés et autorisés (pour autant qu'il y en ait déjà) sont énumérés avec le statut correspondant:

Rôle - vue d'ensemble

Dénomination	Statut
	Demander un nouveau rôle

Pour ajouter un nouveau rôle, cliquez sur le bouton «Demander un nouveau rôle». Vous accédez ainsi au masque «Demander des rôles».

Sélectionnez maintenant le rôle «Opérateur économique agréé (AEO)»:

Demander des rôles

Sélectionnez le rôle désiré

Les rôles peuvent être utilisés dès que les données de communication ont été saisies ou dès que l'IDE a été attribué à un set de données de communication.

- Bénéficiaire de documents électroniques
- Rôle de base dans le trafic des marchandises
- Fournisseur de services
- Principal obligé
- Caution
- Destinataire agréé
- Expéditeur agréé
- Opérateur économique agréé (AEO)**

Retour


Gestion des clients de la douane

Après avoir sélectionné le rôle d'AEO, vous accédez à l'écran «Demander le rôle d'opérateur économique agréé (AEO)»:

Demander le rôle d'opérateur économique agréé (AEO)

Complétez les champs suivants en cas de besoin.

i Le rôle n'est pas automatiquement approuvé; l'autorisation est délivrée par la Direction générale des douanes.
[Procédure de demande du statut d'AEO](#)

Personne de contact: * Masino Sabiene | sabiene@masino.ch | 

Gestion des clients de la douane
[Contact](#) | [Considérations juridiques](#)

Le rôle est soumis à un processus d'approbation. Un message affiché sur fond bleu attire l'attention de l'utilisateur sur le fait que l'administration fédérale des douanes délivre l'autorisation relative au rôle (processus organisationnel extérieur à la GCD).

L'application GCD désigne automatiquement le premier utilisateur GCD en tant que personne de contact pour ce rôle. Pour définir une autre personne en tant que personne de contact pour ce rôle, cliquez sur «Sélection des personnes» pour accéder à la vue d'ensemble des utilisateurs de la GCD / personnes de contact. Il faut y sélectionner la personne de contact pour le rôle d'AEO. Les données des personnes figurant dans la liste de sélection ont été saisies préalablement (voir [manuel «Gestion des données personnelles»](#)).

Une fois que les données du rôle ont été confirmées, l'écran «Rôles - données détaillées» apparaît:

Rôles - données détaillées

Dénomination:	Opérateur économique agréé (AEO)
Statut:	En cours de traitement à la douane
Personne de contact:	Masino Fritz fritz@masino.ch

Dès que la demande a été faite, le statut «En cours de traitement à la douane» est attribué au rôle. Ce dernier conserve ce statut jusqu'à ce que le collaborateur spécialisé AEO ait approuvé le rôle.

Gestion des clients de la douane

Le bouton «Retour» vous permet d'accéder de nouveau à la vue d'ensemble des rôles, dans laquelle le rôle qui vient d'être demandé est visible:

Administration fédérale admin.ch
Département fédéral des finances DFF
Administration fédérale des douanes AFD

Connecté sous le nom: Muster Egon (CHE-419.939.223 / EZV Testuser 4) Deutsch | Français | Italiano

GCD-Système de production

Clients de la douane **Rôle - vue d'ensemble**

Vue d'ensemble
Utilisateur GCD / personnes de contact
Déclarants
Rôles
Données de communication
Changer le mot de passe
Quitter

Dénomination	Statut
Opérateur économique agréé (AEO)	En cours de traitement à la douane

Demandeur un nouveau rôle

Gestion des clients de la douane
[Contact](#) | [Considérations juridiques](#)

3 Modifier la personne de contact pour le rôle

Si vous souhaitez modifier la personne de contact pour le rôle, vous devez traiter le rôle. Pour ce faire, le rôle doit avoir le statut «Actif».

Aucune autorisation de l'AFD n'est nécessaire pour traiter le rôle. La mise en œuvre est assurée automatiquement par le système.

Le point de menu «Rôles» vous permet d'accéder au masque «Rôle - vue d'ensemble»:

Administration fédérale admin.ch
Département fédéral des finances DFF
Administration fédérale des douanes AFD

Connecté sous le nom: Muster Egon (CHE-419.939.223 / EZV Testuser 4) Deutsch | Français | Italiano

GCD-Système de production

Clients de la douane **Rôle - vue d'ensemble**

Vue d'ensemble
Utilisateur GCD / personnes de contact
Déclarants
Rôles
Données de communication
Changer le mot de passe
Quitter

Dénomination	Statut
Opérateur économique agréé (AEO)	Actif

Demandeur un nouveau rôle

Gestion des clients de la douane
[Contact](#) | [Considérations juridiques](#)

Cliquez sur le bouton muni d'une flèche pour ouvrir le masque «Rôles - données détaillées»:

Rôles - données détaillées

Dénomination: Opérateur économique agréé (AEO)
Statut: Actif
Personne de contact: Masino Fritz | fritz@masino.ch |


Désactiver **Traiter** Retour

Gestion des clients de la douane
[Contact](#) | [Considérations juridiques](#)

Gestion des clients de la douane

Cliquez ensuite sur le bouton «Traiter» pour accéder au masque «Modifier le rôle d'opérateur économique agréé (AEO)»:

Modifier le rôle d'opérateur économique agréé (AEO)

Statut:	Actif
Personne de contact:	* Masino Frederica frederica@masino.ch 

Gestion des clients de la douane
[Contact](#) | [Considérations juridiques](#)

L'application GCD désigne automatiquement le premier utilisateur GCD en tant que personne de contact pour ce rôle. Pour définir une autre personne en tant que personne de contact pour ce rôle, cliquez sur «Sélection des personnes» afin d'accéder à la vue d'ensemble des utilisateurs de la GCD / personnes de contact. Il faut y sélectionner la personne de contact pour le rôle «Opérateur économique agréé (AEO)». Les données des personnes figurant dans la liste de sélection ont été saisies préalablement (voir manuel «[Gestion des données personnelles](#)»).

Un clic sur le bouton «Confirmer» provoque l'ouverture du masque «Rôles - données détaillées», qui comporte les données nouvellement saisies:

Rôles - données détaillées

Dénomination:	Opérateur économique agréé (AEO)
Statut:	Actif avec modification
Personne de contact:	Hans Muster test@masino.ch

Gestion des clients de la douane
[Contact](#) | [Considérations juridiques](#)

Le statut est désormais passé à «Actif avec modification».

4 Désactiver / activer le rôle d'AEO

Si vous n'avez plus besoin du rôle, vous pouvez le désactiver. Un rôle désactivé peut être réactivé.

La désactivation / activation du rôle n'est pas effectuée automatiquement par le système. Les deux fonctions (désactiver / activer) doivent être approuvées par un collaborateur spécialisé AEO.

Gestion des clients de la douane

4.1 Désactiver le rôle d'AEO

Vous pouvez au besoin désactiver le rôle assorti du statut «Actif». Le point de menu «Rôles» vous permet d'accéder au masque «Rôle - vue d'ensemble». Cliquez sur le bouton muni d'une flèche:



Administration fédérale admin.ch
Département fédéral des finances DFF
Administration fédérale des douanes AFD

Connecté sous le nom: Muster Egon (CHE-419.939.223 / EZV Testuser 4) Deutsch | Français | Italiano

GCD-Système de production

Clients de la douane
Vue d'ensemble
Utilisateur GCD / personnes de contact
Déclarants
Rôles
Données de communication
Changer le mot de passe
Quitter

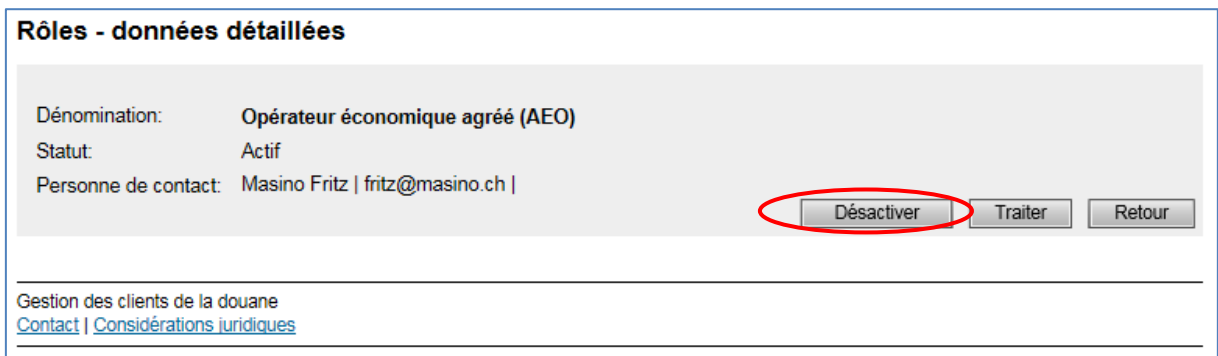
Rôle - vue d'ensemble

Dénomination	Statut
Opérateur économique agréé (AEO)	Actif

Demander un nouveau rôle

Gestion des clients de la douane
[Contact](#) | [Considérations juridiques](#)

Le masque «Rôles - données détaillées» apparaît alors à l'écran:



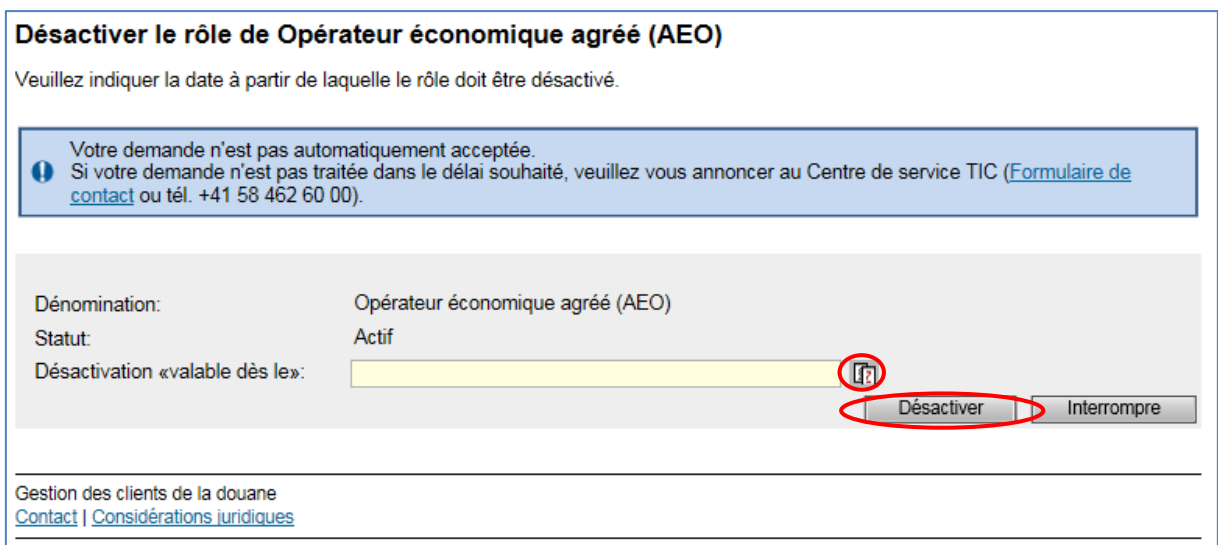
Rôles - données détaillées

Dénomination: Opérateur économique agréé (AEO)
Statut: Actif
Personne de contact: Masino Fritz | fritz@masino.ch |

Désactiver Traiter Retour

Gestion des clients de la douane
[Contact](#) | [Considérations juridiques](#)

Une fois que l'on a cliqué sur le bouton «Désactiver», le masque «Désactiver le rôle d'opérateur économique agréé (AEO)» apparaît à l'écran, avec un message indiquant que la demande ne sera pas acceptée automatiquement.



Désactiver le rôle de Opérateur économique agréé (AEO)

Veuillez indiquer la date à partir de laquelle le rôle doit être désactivé.

ⓘ Votre demande n'est pas automatiquement acceptée.
Si votre demande n'est pas traitée dans le délai souhaité, veuillez vous annoncer au Centre de service TIC ([Formulaire de contact](#) ou tél. +41 58 462 60 00).

Dénomination: Opérateur économique agréé (AEO)
Statut: Actif
Désactivation «valable dès le»:

Désactiver Interrompre

Gestion des clients de la douane
[Contact](#) | [Considérations juridiques](#)

Gestion des clients de la douane

Annoncez-vous à la direction d'arrondissement des douanes compétente:

Direction d'arrondissement des douanes de Bâle:

zentrale.di-betrieb@ezv.admin.ch

Tél. +41 58 469 11 11

Direction d'arrondissement des douanes de Schaffhouse:

zentrale.dii-betrieb@ezv.admin.ch

Tél. +41 58 480 11 11

Direction d'arrondissement des douanes de Genève:

centrale.diii-exploitation@ezv.admin.ch

Tél. +41 58 469 72 72


Direction d'arrondissement des douanes de Lugano:

centrale.div-esercizio@ezv.admin.ch

Tél. +41 58 469 98 11

Gestion des clients de la douane

Désactivation valable dès le:

Après avoir cliqué sur le bouton , vous devez saisir la date à laquelle la désactivation du rôle doit prendre effet, puis cliquer sur le bouton «Désactiver».

Le masque «Rôles - données détaillées» apparaît à l'écran:

Rôles - données détaillées

Dénomination:	Opérateur économique agréé (AEO)
Statut:	En cours de traitement à la douane
Désactivation «valable dès le»:	30.11.2016
Personne de contact:	Masino Fritz fritz@masino.ch

Gestion des clients de la douane
[Contact](#) | [Considérations juridiques](#)

Le statut du rôle est maintenant «En cours de traitement à la douane». Cela signifie que le rôle ne peut plus être traité jusqu'à ce que la demande de désactivation ait été acceptée ou refusée par les collaborateurs spécialisés AEO.

4.1.1 Demande de désactivation acceptée par le collaborateur spécialisé AEO

Si un collaborateur spécialisé AEO confirme la demande de désactivation, le statut du rôle passe à «Désactivation approuvée».



Dans les données détaillées du rôle, la date «Désactivation valable dès le» n'est affichée que si elle est située dans le futur. Si la date de désactivation correspond au jour actuel, elle n'est pas affichée:

Rôles - données détaillées

Dénomination:	Opérateur économique agréé (AEO)
Statut:	Désactivation approuvée
Personne de contact:	Masino Fritz fritz@masino.ch

Gestion des clients de la douane
[Contact](#) | [Considérations juridiques](#)

Le rôle conserve ce statut jusqu'à la date saisie dans le champ «Désactivation valable dès le» ou jusqu'à ce que le traitement soit terminé (en règle générale après 3 heures).

Il passe ensuite au statut «Désactivé»:

Rôle - vue d'ensemble

Dénomination ▲	Statut
Opérateur économique agréé (AEO)	Désactivé

Gestion des clients de la douane
[Contact](#) | [Considérations juridiques](#)

Gestion des clients de la douane

4.1.2 Demande de désactivation refusée par le collaborateur spécialisé AEO

Si un collaborateur spécialisé AEO refuse la demande de désactivation, la personne de contact du rôle «AEO» en est immédiatement informée par courriel.

Le statut du rôle repasse alors à «Actif».

4.2 Activer le rôle d'AEO

Vous pouvez au besoin réactiver le rôle assorti du statut «Désactivé». Le point de menu «Rôles» vous permet d'accéder au masque «Rôle - vue d'ensemble». Cliquez sur le bouton muni d'une flèche:

Administration fédérale admin.ch
Département fédéral des finances DFF
Administration fédérale des douanes AFD

Connecté sous le nom: Muster Egon (CHE-419.939.223 / EZV Testuser 4) Deutsch | Français | Italiano

GCD-Système de production

Clients de la douane **Rôle - vue d'ensemble**

Vue d'ensemble

Utilisateur GCD / personnes de contact

Déclarants

Rôles

Données de communication

Changer le mot de passe

Quitter

Dénomination	Statut
Opérateur économique agréé (AEO)	Désactivé

Demander un nouveau rôle

Gestion des clients de la douane
[Contact](#) | [Considérations juridiques](#)

Le masque «Rôles - données détaillées» apparaît alors à l'écran:

Rôles - données détaillées

Dénomination: Opérateur économique agréé (AEO)

Statut: Désactivé

Personne de contact: Masino Fritz | fritz@masino.ch |

Activer Traiter Retour

Gestion des clients de la douane
[Contact](#) | [Considérations juridiques](#)


Gestion des clients de la douane

Une fois que l'on a cliqué sur le bouton «Activer», le masque «Activer le rôle d'opérateur économique agréé (AEO)» apparaît à l'écran, avec un message indiquant que la demande ne sera pas acceptée automatiquement.

Activer le rôle de Opérateur économique agréé (AEO)

Veuillez indiquer la date à partir de laquelle le rôle doit être activé.

! Votre demande n'est pas automatiquement acceptée.
Si votre demande n'est pas traitée dans le délai souhaité, veuillez vous annoncer au Centre de service TIC ([Formulaire de contact](#) ou tél. +41 58 462 60 00).

Dénomination:	Opérateur économique agréé (AEO)
Statut:	Désactivé
Activation «valable dès le»:	<input type="text"/> 

Gestion des clients de la douane
[Contact](#) | [Considérations juridiques](#)

Annoncez-vous à la direction d'arrondissement des douanes compétente:

Direction d'arrondissement des douanes de Bâle:

zentrale.di-betrieb@ezv.admin.ch

Tél. +41 58 469 11 11

Direction d'arrondissement des douanes de Schaffhouse:

zentrale.dii-betrieb@ezv.admin.ch

Tél. +41 58 480 11 11

Direction d'arrondissement des douanes de Genève:

centrale.diii-exploitation@ezv.admin.ch

Tél. +41 58 469 72 72


Direction d'arrondissement des douanes de Lugano:

centrale.div-esercizio@ezv.admin.ch

Tél. +41 58 469 98 11

Gestion des clients de la douane

Activation valable dès le:

Après avoir cliqué sur le bouton , vous devez saisir la date à laquelle l'activation du rôle doit prendre effet, puis cliquer sur le bouton «Activer».

Le masque «Rôles - données détaillées» apparaît à l'écran:

Rôles - données détaillées

Dénomination: **Opérateur économique agréé (AEO)**
Statut: En cours de traitement à la douane
Désactivation «valable dès le»: 30.11.2016
Personne de contact: Masino Fritz | fritz@masino.ch |

Gestion des clients de la douane
[Contact](#) | [Considérations juridiques](#)

Le statut du rôle est maintenant «En cours de traitement à la douane». Cela signifie que le rôle ne peut plus être traité jusqu'à ce que la demande d'activation ait été acceptée ou refusée par un collaborateur spécialisé AEO.

Si la personne de contact pour le rôle désactivé ne correspond plus, elle peut être modifiée avant la demande d'activation (voir chapitre 3).

Gestion des clients de la douane

4.2.1 Demande d'activation acceptée par le collaborateur spécialisé AEO

Si un collaborateur spécialisé AEO confirme la demande d'activation, le statut du rôle passe à «Activation approuvée».



Dans les données détaillées du rôle, la date «Activation valable dès le» n'est affichée que si elle est située dans le futur. Si la date d'activation correspond au jour actuel, elle n'est pas affichée:

Rôles - données détaillées

Dénomination:	Opérateur économique agréé (AEO)
Statut:	Activation approuvée
Personne de contact:	Masino Fritz fritz@masino.ch
Type d'AEO:	S AEO sécurité
Numéro de certificat:	CH AEO 120018
Numéro d'ordre:	365-11.0018
Statut d'AEO:	C valable
Statut d'AEO valable depuis le:	30.11.2016

Gestion des clients de la douane
[Contact](#) | [Considérations juridiques](#)

Le rôle conserve ce statut jusqu'à la date saisie dans le champ «Activation valable dès le» ou jusqu'à ce que le traitement soit terminé (en règle générale après 3 heures).

Il passe ensuite au statut «Actif»:

Rôle - vue d'ensemble

Dénomination	Statut
Opérateur économique agréé (AEO)	Actif

Gestion des clients de la douane
[Contact](#) | [Considérations juridiques](#)

4.2.2 Demande d'activation refusée par le collaborateur spécialisé AEO

Si un collaborateur spécialisé AEO refuse la demande d'activation, la personne de contact du rôle d'AEO en est immédiatement informée par courriel.

Le statut du rôle repasse à «Désactivé».

Gestion des clients de la douane

5 Contact

En cas de questions concernant l'application Gestion des clients de la douane:

Administration fédérale des douanes AFD
Centre de service TIC
Monbijoustrasse 40, 3003 Berne
www.afd.admin.ch

Formulaire en ligne:
[Formulaire de contact Centre de service TIC](#)