



Notes explicatives AEO

concernant la demande et le questionnaire
d'auto-évaluation

Table des matières

1	Explications générales relatives à la procédure de demande	3
2	Remise des documents	3
3	Instructions à suivre pour remplir le questionnaire.....	4
3.1	Généralités	4
3.2	Explications complémentaires concernant certains points du questionnaire	5
3.2.1	Chiffre 1.01.3 a) Sites	5
3.2.2	Chiffre 2.01.1 Quelles sont les étapes du processus de dédouanement que vous effectuez vous-même?	5
3.2.3	Chiffre 3.07.2 a) Des tests d'intrusion ont-ils été effectués?	5
3.2.4	Chiffre 5.02.1 a) Quels véhicules de transport ont une autorisation d'accès? ..	5
3.2.5	Chiffre 5.03.5 Heures d'ouverture et d'exploitation	6
3.2.6	Chiffre 5.11.1 b) Positions clés.....	6
3.2.7	Section A6 Personnes de contact; personnes (autres que les demandeurs) tenues de s'inscrire au registre du commerce	6
4	Services / personnes de contact	7

1 Explications générales relatives à la procédure de demande

Tous les documents et informations nécessaires sur la procédure de demande AEO sont disponibles sur le site Internet des douanes: www.aeo.admin.ch.

Chaque demandeur doit d'abord remplir le questionnaire d'auto-évaluation. Un seul questionnaire doit être rempli par demandeur.

Pour remplir le questionnaire, vous devez examiner ou évaluer différents secteurs de votre entreprise. Il est donc important d'envoyer les différentes parties du questionnaire aux services concernés de votre entreprise afin que ces informations puissent être intégrées dans le document. Le temps nécessaire pour remplir le questionnaire dépend de la taille et de l'activité de votre entreprise.

Pour compléter le questionnaire d'auto-évaluation, une personne de votre entreprise devrait être désignée comme «responsable AEO» chargée de la coordination de l'ensemble du questionnaire. Une autre personne devrait être choisie comme suppléante du responsable AEO. Ces personnes évalueront les informations reçues et, si nécessaire, poseront des questions avant que les réponses ne soient intégrées au questionnaire. Elles seront également les premiers interlocuteurs de l'Office fédéral de la douane et de la sécurité des frontières (OFDF) en cas de questions.

Votre entreprise fera l'objet d'une première évaluation par l'OFDF sur la base des réponses au questionnaire. **Plus les réponses seront précises et claires, plus le processus de certification sera rapide.** Une documentation appropriée, des schémas, etc. peuvent renforcer la crédibilité des réponses.

2 Remise des documents

Après avoir répondu sincèrement au questionnaire, vous devez remplir le formulaire de demande. L'original doit être signé par la (les) personne(s) habilitée(s) à signer selon le registre du commerce puis envoyé. Lors de l'envoi des documents au niveau régional compétent (voir chiffre 4), veuillez noter ce qui suit:

- Le formulaire de demande doit être remis en version papier.
- Veuillez soumettre le questionnaire d'auto-évaluation, les autres documents associés et les pièces jointes obligatoires à la demande par voie électronique. Vous pouvez le faire par courriel ou via le service de transfert de fichiers (www.filetransfer.admin.ch).

Afin de permettre un traitement rapide, veuillez inscrire en objet «Demande de statut d'OEA - Société...» lorsque vous envoyez les documents par voie électronique et par courrier. Une fois que les documents complets (questionnaire, demande et pièces jointes) auront été remis, nous en accuserons réception par écrit.

Les documents remis seront soumis à un contrôle formel par le niveau régional compétent. Après d'éventuelles clarifications ou un pré-audit, un rendez-vous sera convenu avec vous pour un audit. Sur place, les informations fournies seront vérifiées et discutées avec vous.

Le résultat final de l'audit vous sera communiqué par écrit à une date ultérieure. Vous devrez éventuellement prendre certaines mesures pour satisfaire aux critères d'approbation et achever le processus de certification.

Veuillez noter que nous traitons les demandes soumises dans l'ordre dans lequel elles sont reçues et en fonction des ressources en personnel dont nous disposons.

3 Instructions à suivre pour remplir le questionnaire

3.1 Généralités

Le questionnaire est basé sur l'accord sur la facilitation et la sécurité douanières¹, la loi sur les douanes² et l'ordonnance sur les douanes³, ainsi que sur les directives suisses⁴ et les directives européennes⁵ relatives aux opérateurs économiques agréés. Il donne à l'OFDF l'occasion de se faire une idée de l'entreprise et de procéder à une évaluation des risques. Lors de l'appréciation d'un critère, l'ensemble des questions appartenant au critère correspondant est pris en compte. Cela signifie que le respect insuffisant d'un critère individuel n'entraîne pas nécessairement le rejet de la demande si le critère global est néanmoins rempli. Sont concernées en particulier la sous-section 5.02 concernant l'accès aux locaux de l'entreprise et aux bureaux ainsi que la sous-section 5.03 sur la sécurité physique.

Les lignes directrices relatives aux AEO, qui sont publiées sur le site Internet www.aeo.admin.ch, contiennent les informations de base sur la structure et le contenu du questionnaire et plus particulièrement sur le sujet des AEO. Vous trouverez de plus amples informations dans les [notes explicatives sur le questionnaire d'auto-évaluation des opérateurs économiques agréés](#)⁶ de l'UE (à partir de la page 129).

Le questionnaire est divisé en six sections:

- Informations générales sur l'entreprise
- Respect préalable de la réglementation (douanière)
- Système comptable et logistique du demandeur
- Solvabilité
- Exigences en matière de sécurité
- Interlocuteur

En plus du questionnaire, la [liste des partenaires commerciaux et des prestataires de services](#)" et, s'il y a plus d'un site, l'[aperçu des sites](#) doivent être remplis.

Le questionnaire est électronique (fichier Excel) et contient des questions filtrées. En fonction des réponses, les questions qui ne sont pas pertinentes sont automatiquement masquées. Cela permet de mieux contrôler/lire le questionnaire. Par conséquent, nous vous recommandons de remplir les sections par ordre chronologique, en commençant par l'onglet 1 et en terminant par l'onglet 6.

Si vous souhaitez faire valoir des certifications déjà existantes, veuillez le noter directement dans le champ des remarques de la question correspondante. Attestez vos données avec les documents correspondants puis faites-nous parvenir ces derniers. Le cas échéant, les points qui sont prouvés de façon concluante et couverts par des certifications n'ont pas besoin d'être vérifiés sur place.

Si aucun champ de sélection ne s'applique ou si vous n'avez pas de réponse ou plusieurs réponses à une question, expliquez-le dans le champ des remarques du questionnaire.

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

² Loi fédérale sur les douanes, [RS 631.0](#)

³ Ordonnance sur les douanes, [RS 631.01](#)

⁴ [Directives de la Suisse](#)

⁵ [Lignes directrices de l'UE](#)

⁶ [AEO - Legislation and management instruments | Taxation and Customs Union \(europa.eu\)](#)

Si des incertitudes subsistent après avoir rempli le questionnaire, veuillez contacter le niveau régional compétent (voir point 4).

Pour que la consultation se déroule dans les meilleures conditions, il est important que vous remplissiez le questionnaire de façon aussi exhaustive que possible.

3.2 Explications complémentaires concernant certains points du questionnaire

3.2.1 Chiffre 1.01.3 a) Sites

Vous indiquez ici le nombre de sites sur lesquels votre entreprise est active. Toutes les succursales (y compris les simples bureaux ou entrepôts) sont considérées comme un site. Si vous avez plus d'un site, veuillez les énumérer individuellement sur le formulaire complémentaire correspondant (aperçu des sites). En plus du nom du lieu, notez également l'adresse exacte et l'activité principale exercée à cet endroit. Le siège social doit être indiqué séparément. Le questionnaire renvoie à la liste des sites pour les entreprises ayant plusieurs sites. Dans cette liste, il est noté à quelle question du questionnaire la ligne se réfère. Si vous disposez de plusieurs sites, veuillez noter vos réponses directement dans l'aperçu. Si vous disposez déjà d'une liste de vos sites, vous pouvez l'utiliser. Si nécessaire, consultez le niveau régional compétent (voir point 4) et veillez à inclure toutes les informations requises dans l'aperçu des sites.

3.2.2 Chiffre 2.01.1 Quelles sont les étapes du processus de dédouanement que vous effectuez vous-même?

Les auditeurs examineront l'ensemble du processus de dédouanement dans le cadre de l'audit. Par conséquent, accordez suffisamment d'attention à cette question en décrivant les processus de manière aussi détaillée que possible.

3.2.3 Chiffre 3.07.2 a) Des tests d'intrusion ont-ils été effectués?

En principe, un test d'intrusion est requis pour toutes les entreprises et sert également à sensibiliser aux cyberrisques, dont le nombre augmente constamment. En tant que demandeur, vous devez mettre en place des mesures informatiques appropriées (pare-feu, programmes anti-virus, etc.) pour protéger votre système informatique contre toute intrusion non autorisée et pour sauvegarder vos dossiers. Un test d'intrusion ou le rapport de test qui en résulte est un moyen très pratique de prouver cette protection.

Si vous n'avez pas encore effectué de test d'intrusion, nous vous recommandons de le faire dès que possible et de remettre la preuve du mandat au niveau régional compétent. Cela peut avoir un effet positif sur la décision de certification.

3.2.4 Chiffre 5.02.1 a) Quels véhicules de transport ont une autorisation d'accès?

3.2.4.1 Description du périmètre de l'entreprise

Afin d'empêcher la manipulation des marchandises, le demandeur doit avoir pris des mesures appropriées pour empêcher l'accès non autorisé aux **zones d'expédition, aux quais de chargement, aux cales à marchandises et à d'autres emplacements concernés par le statut**, selon l'[art. 112g, let. c, OD](#). Le terme «périmètre de l'entreprise» désigne toutes les zones liées à la chaîne d'approvisionnement.

3.2.4.2 Pourquoi cette information est-elle importante?

Le critère concernant l'accès au périmètre de l'entreprise doit toujours être traité sous l'angle de la sécurité physique (voir section 5.03) et de la mise en sécurité des cargaisons (voir section 5.04). Les mesures de sécurité doivent en principe être conçues comme une unité globale: si le demandeur veut protéger ses biens (marchandises, données, bâtiments), il ne peut pas

distinguer strictement la sécurité physique et le contrôle d'accès des mesures visant à sécuriser ses cargaisons.

Afin de sécuriser l'accès aux locaux et d'empêcher l'altération des marchandises, le demandeur doit veiller à ce que des mesures de contrôle d'accès appropriées soient mises en place pour empêcher tout accès non autorisé aux locaux, aux bureaux, aux zones d'expédition, aux quais de chargement, aux salles de fret et autres emplacements concernés par le statut.

Toutes les zones liées à la chaîne d'approvisionnement doivent être sécurisées contre tout accès non autorisé. Cela vaut pour les tiers, mais aussi pour les propres collaborateurs de l'entreprise qui n'ont pas d'autorisation d'accès à ces zones. Les contrôles d'accès s'appliquent aux personnes ainsi qu'aux **véhicules** non autorisés.

Les mesures de sécurisation du périmètre de l'entreprise ont pour but d'empêcher toute intrusion illicite ou, en cas d'intrusion ou d'effraction, d'assurer le déclenchement des mesures appropriées.

Exemple: il peut être risqué qu'un véhicule de transport appartenant au demandeur du statut AEO soit garé dans une zone clôturée mais à laquelle l'accès est en principe accordé à tout visiteur sans restriction.

3.2.4.3 Spécificités des PME

En outre, lors de l'examen de ce critère, il est dûment tenu compte des spécificités des petites et moyennes entreprises (PME). Ces dernières, par exemple, peuvent appliquer des solutions plus proportionnées en matière de contrôle d'accès: au lieu de mobiliser des collaborateurs pour surveiller l'accès au périmètre de l'entreprise, elles peuvent installer une clôture avec un système d'interphone, afin de pouvoir contrôler l'accès au site à distance.

Sont également des mesures visant à empêcher l'accès non autorisé aux zones de chargement l'instruction donnée aux collaborateurs de garder les portes des zones d'expédition verrouillées, ainsi que les ententes avec les chauffeurs pour qu'ils s'annoncent avant d'entrer dans la zone d'expédition.

3.2.5 Chiffre 5.03.5 Heures d'ouverture et d'exploitation

Indiquez quels jours et à quelles heures les clients et les fournisseurs sont reçus (heures d'ouverture) et quelles sont les heures de travail dans le périmètre de l'entreprise (heures d'exploitation).

3.2.6 Chiffre 5.11.1 b) Positions clés

Après avoir obtenu le certificat d'AEO, l'entreprise doit se procurer un extrait officiel du casier judiciaire des personnes nouvellement engagées à des postes clés en son sein (en plus de réaliser les contrôles usuels).

En règle générale, les membres du conseil d'administration, les responsables financiers, les responsables d'entrepôt, les directeurs de production, les gestionnaires de la conformité et les responsables des ressources humaines et des douanes occupent des postes clés au sens du questionnaire. En fonction de la situation en matière de sécurité et du rapport avec la chaîne d'approvisionnement, d'autres postes peuvent être considérés comme des postes clés par l'OFDF.

3.2.7 Section A6 Personnes de contact; personnes (autres que les demandeurs) tenues de s'inscrire au registre du commerce

La liste des personnes tenues de s'inscrire au registre du commerce peut être très longue, notamment pour les grandes entreprises. Cela est pris en considération et vous n'êtes pas

AEO - Notes explicatives concernant la demande et le questionnaire - 12.2022

obligé d'énumérer dans le questionnaire toutes les personnes inscrites au registre du commerce (personnes qui sont responsables de la société requérante ou qui exercent un contrôle sur sa gestion). En cas d'incertitudes, veuillez contacter votre personne de contact conformément au point 4.

4 Services / personnes de contact

Pour obtenir de l'aide concernant la procédure de demande, veuillez contacter le niveau régional compétent:

Cantons AG, BL, BS:

Douane Bâle Sud

Tél. 058 466 14 00

zoll.basel_sued_up@bazg.admin.ch

Principauté de Liechtenstein et cantons AI, AR, GR, SG:

Douane de Saint-Gall / FL

Tél. 058 481 23 23

zoll.sgfl_up@bazg.admin.ch

Cantons GL, LU, NW, OW, SH, SZ, TG, ZH, ZG:

Douane de Zurich

Tél. 058 481 30 80

zoll.zuerich_up@bazg.admin.ch

Cantons BE, FR, JU, NE, SO:

Douane Mittelland

Tél. 41 58 58 463 44 97

zoll.mittelland_up@bazg.admin.ch

Cantons GE, VD, VS:

Douane Vaud

Tél. 058 465 54 00

douane.vaud_ce@bazg.admin.ch

Cantons TI, UR:

Dogana Sopraceneri

Tél. 058 480 54 30

dogana.sopraceneri_ca@bazg.admin.ch