



---

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

## 14. Rôle d'opérateur économique agréé (AEO)

---

### Table des matières

<b>1</b>	<b>Généralités concernant le rôle d'AEO .....</b>	<b>2</b>
1.1	Autorisation AEO / Office fédéral de la douane et de la sécurité des frontières OFDF	2
<b>2</b>	<b>Demander le rôle d'AEO .....</b>	<b>3</b>
2.1	Demande par le partenaire de la douane .....	3
<b>3</b>	<b>Modifier la personne de contact pour le rôle .....</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>Désactiver / activer le rôle d'AEO .....</b>	<b>7</b>
4.1	Désactiver le rôle d'AEO .....	7
4.1.1	Demande de désactivation acceptée par le collaborateur spécialisé AEO .....	8
4.1.2	Demande de désactivation refusée par le collaborateur spécialisé AEO .....	9
4.2	Activer le rôle d'AEO .....	9
4.2.1	Demande d'activation acceptée par le collaborateur spécialisé AEO .....	11
4.2.2	Demande d'activation refusée par le collaborateur spécialisé AEO .....	11
<b>5</b>	<b>Contact .....</b>	<b>12</b>

## 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 AEO / Office fédéral de la douane et de la sécurité des frontières OFDF

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'Office fédéral de la douane et de la sécurité des frontières OFDF est requis.

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

Adresses électroniques permettant de contacter les Directions:

- Douane Nord : [zoll.nord@bazg.admin.ch](mailto:zoll.nord@bazg.admin.ch)
- Douane Nord-Est : [zoll.nordost@bazg.admin.ch](mailto:zoll.nordost@bazg.admin.ch)
- Douane Est : [zoll.ost@bazg.admin.ch](mailto:zoll.ost@bazg.admin.ch)
- Douane Sud : [dogana.sud@bazg.admin.ch](mailto:dogana.sud@bazg.admin.ch)
- Douane Ouest : [douane.ouest@bazg.admin.ch](mailto:douane.ouest@bazg.admin.ch)
- Douane Centre : [douane.centre@bazg.admin.ch](mailto:douane.centre@bazg.admin.ch)

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](http://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»:



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Administration fédérale admin.ch  
Département fédéral des finances DFF  
Office fédéral de la douane et de la sécurité des frontières OFDF

Connecté sous le nom: Muster Mario (CHE-216.328.714 / EZV Testuser 21)  
GCD-Système de production

Deutsch | Français | Italiano

Clients de la douane  
Vue d'ensemble  
Utilisateur GCD / personnes de contact  
Déclarants  
**Rôles** (circled in red)  
Données de communication  
Changer le mot de passe  
Quitter

**Client de la douane - vue d'ensemble**

IDE:	CHE-216.328.714	Compléments relatifs à l'IDE:
Statut de l'IDE:	Active	
Nom de l'entreprise:	EZV Testuser 21	
Rue:	Monbijoustrasse	Numéro:
Canton:	BE	40
Code postal:	3011	Numéro de case postale:
Localité:	Bern	
Pays:	Suisse	

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



Dénomination	Statut

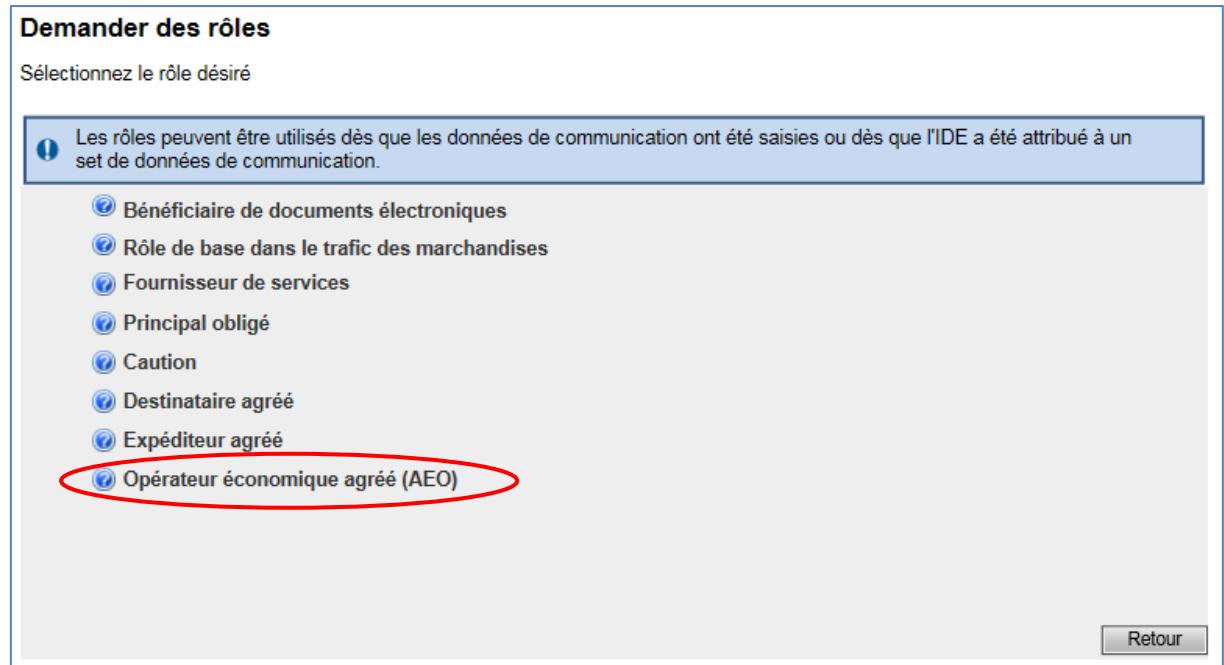
**Rôle - vue d'ensemble**

**Demandeur**

**Demander un nouveau rôle** (circled in red)

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)»:



**Demandeur**

Sélectionnez le rôle désiré

**Informations**

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) (circled in red)

**Retour**

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

## Gestion des clients de la douane

### Demander le rôle d'opérateur économique agréé (AEO)

Complétez les champs suivants en cas de besoin.

**!** Le rôle n'est pas automatiquement approuvé; l'autorisation est délivrée par l'OFDF.  
[Procédure de demande du statut d'AEO](#)

Personne de contact: \* Muster Mario | [mario.muster@ezv.admin.ch](mailto:mario.muster@ezv.admin.ch) | 

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 la Section Mesures économiques – AEO 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   <a href="mailto:fritz@masino.ch">fritz@masino.ch</a>   

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:

Dénomination	Statut
Destinataire agréé	Actif
Expéditeur agréé	Actif
Opérateur économique agréé (AEO)	En cours de traitement à la douane
Principale ouvrage	Actif
Rôle de base dans le trafic des marchandises	Actif

### 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'OFDF 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»:

Dénomination	Statut
Opérateur économique agréé (AEO)	Actif

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

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

## 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   <a href="mailto:frederica@masino.ch">frederica@masino.ch</a>   

**Confirmer** **Interrompre**

---

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   <a href="mailto:test@masino.ch">test@masino.ch</a>   

**Désactiver** **Traiter** **Retour**

---

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

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

## Gestion des clients de la douane

### 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.

#### 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:

Dénomination	Statut
Opérateur économique agréé (AEO)	Actif

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

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

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:

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

#### 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:

## Gestion des clients de la douane

### 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 |**

[Retour](#)

---

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.

Annoncez-vous à la direction des douanes compétente:

- Douane Nord : [zoll.nord@bazg.admin.ch](mailto:zoll.nord@bazg.admin.ch)
- Douane Nord-Est : [zoll.nordost@bazg.admin.ch](mailto:zoll.nordost@bazg.admin.ch)
- Douane Est : [zoll.ost@bazg.admin.ch](mailto:zoll.ost@bazg.admin.ch)
- Douane Sud : [dogana.sud@bazg.admin.ch](mailto:dogana.sud@bazg.admin.ch)
- Douane Ouest : [douane.ouest@bazg.admin.ch](mailto:douane.ouest@bazg.admin.ch)
- Douane Centre : [douane.centre@bazg.admin.ch](mailto:douane.centre@bazg.admin.ch)

#### 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 |**

[Retour](#)

---

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»:

## Gestion des clients de la douane

### Rôle - vue d'ensemble

Dénomination ▲	Statut
Opérateur économique agréé (AEO)	Désactivé

[Demander un nouveau rôle](#)

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

#### 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:



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Administration fédérale admin.ch  
Département fédéral des finances DFF  
Office fédéral de la douane et de la sécurité des frontières OFDF

Connecté sous le nom: Muster Mario (CHE-241.877.881 / EZV Testuser 25 (ZOLL))  
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
Bénéficiaire de documents électroniques	Actif
Caution	Actif
Opérateur économique agréé (AEO)	Désactivé
Principal obligé	Actif
Rôle de base dans le trafic des marchandises	Actif

[Demander un nouveau rôle](#)

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 Service Desk OFDF ([Formulaire de contact](#) ou tél. +41 58 462 60 00).

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

### 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   <a href="mailto:fritz@masino.ch">fritz@masino.ch</a>

---

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

Annoncez-vous à la direction des douanes compétente:

- Douane Nord : [zoll.nord@bazq.admin.ch](mailto:zoll.nord@bazq.admin.ch)
- Douane Nord-Est : [zoll.nordost@bazq.admin.ch](mailto:zoll.nordost@bazq.admin.ch)
- Douane Est : [zoll.ost@bazq.admin.ch](mailto:zoll.ost@bazq.admin.ch)
- Douane Sud : [dogana.sud@bazq.admin.ch](mailto:dogana.sud@bazq.admin.ch)
- Douane Ouest : [douane.ouest@bazq.admin.ch](mailto:douane.ouest@bazq.admin.ch)
- Douane Centre : [douane.centre@bazq.admin.ch](mailto:douane.centre@bazq.admin.ch)

## Gestion des clients de la douane

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).

### 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

[Liste des titulaires de certificat](#)

[Traiter](#)

[Retour](#)

[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

[Demander un nouveau rôle](#)

[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**

Si vous avez des questions concernant l'application Gestion des clients de la douane:

Service Desk OFDF

[www.servicedesk.bazq.admin.ch](http://www.servicedesk.bazq.admin.ch)

[www.ofdf.admin.ch](http://www.ofdf.admin.ch)