



AEO

GUIDE SCREENING DE CLIENTS

Auteur : AGDA Gestion des Clients et Marketing
Version 2016

GUIDE SCREENING DE CLIENTS

Table des matières

- 1 Introduction..... 2
- 2 Types de screening 3
 - 2.1 Background check via Internet (google maps, adresse e-mail, ...) 3
 - 2.2 Screening financier 4
 - 2.3 Screening sécurité 4
 - 2.4 Visites sur place 4
- 3 Contrats ou SLA 5
 - 3.1 Responsabilité financière 5
 - 3.2 Normes de sécurité 5
- 4 Établissement d'un dossier de clients 7
- 5 Suivi des clients 9
- 6 Conclusion 10
- ANNEXE 1 : Directives pour les prestataires de services AEO concernant le remplissage des listes de clients pour l'application de la réduction de sélection pour le contrôle douanier 11
- ANNEXE 2 : Modèle de déclaration de sécurité 13

1 Introduction

Selon l'article 28 (1) (d) du CDU IA, les normes de sécurité du demandeur d'une autorisation AEO sont estimées comme étant 'appropriées' s'il a pris des mesures permettant d'identifier clairement ses partenaires commerciaux et de garantir, grâce à la mise en œuvre de dispositions contractuelles appropriées ou d'autres mesures appropriées conformes à son modèle d'entreprise, que ces partenaires commerciaux garantissent la sécurité de leur partie de la chaîne logistique.

Le screening des clients est une des mesures que les opérateurs AEO peuvent prendre dans le cadre susmentionné, mais celui-ci peut également être important pour les représentants indirects ayant uniquement une autorisation AEO-C. En Belgique, un tel screening de clients est en effet l'une des conditions pour pouvoir entrer en compte pour la diminution des contrôles en matière de douane dans le cadre des flux de marchandises de clients connus et fiables.¹ (voir les directives de l'annexe 1)

Nous constatons toutefois que tous les opérateurs économiques ne sont pas au courant des diverses possibilités du screening de clients. Ce guide aide, grâce à une liste non limitative de recommandations, les entreprises sur la voie d'un screening de clients digne d'une autorisation AEO.

Souvent, le screening reste en effet limité à l'aspect financier: serai-je payé par mon client et de préférence à temps ?

Il est toutefois conseillé de se demander également si le client est de bonne foi et ensuite si le client peut lui-même prendre les mesures internes nécessaires visant à limiter les risques.

Une fois que le choix de la collaboration est pris, il vaut mieux mettre par écrit les accords ou garanties. Enfin, il est important d'ouvrir un dossier de clients dans lequel sont conservés des documents qui peuvent non seulement servir de preuve pour démontrer que les mesures nécessaires ont été prises, mais également en tant que base pratique pour un bon suivi des clients.

¹ Voir note de vision AEO du Forum national

2 Types de screening

2.1 Background check via Internet (google maps, adresse e-mail, ...)

Questions pouvant entre autres être posées lorsqu'un client potentiel se présente :

1) Mon client dispose-t-il d'un numéro d'identification à la TVA valable?

Cela peut être vérifié via la banque de données VIES:

http://ec.europa.eu/taxation_customs/vies/?locale=fr

Il s'agit d'un système qui vérifie la validité des numéros TVA en Europe. Cela fait normalement partie de chaque screening de clients.

2) Mon client dispose-t-il d'un numéro EORI ?

Voir http://ec.europa.eu/taxation_customs/dds2/eos/eori_validation.jsp?Lang=fr

3) L'adresse et le nom du client comportent déjà beaucoup d'informations :

Le client est-il connu sur internet ?

L'adresse du client renvoie-t-elle à une boîte postale ?

Le client ou son destinataire vient-il d'un pays avec lequel il existe une réglementation relative aux sanctions (mesures géopolitiques) ?

4) Comment l'adresse e-mail est-elle constituée ?

Se méfier d'adresses e-mail basées sur le web comme hotmail, yahoo, ...

5) La personne de contact travaille-t-elle effectivement pour le client et est-elle mandatée pour donner des instructions en matière de douane ?

6) Les sites Web des clients sont également souvent intéressants pour se forger une opinion.

Qui est le client ? Quelles sont ses activités principales ?

De nos jours, les médias sociaux peuvent également être consultés pour ce faire : Facebook, LinkedIn, ...

7) Visualisez l'adresse du client sur google maps.

Streetview est une source d'informations, voir <http://www.street-view-maps.fr/>. Ainsi, vous pouvez par exemple voir si des marchandises peuvent être réellement envoyées de l'adresse à laquelle le client est établi. Malheureusement, les images ne sont souvent pas très récentes.

2.2 Screening financier

Le screening financier vise à limiter le risque d'être confronté à l'insolvabilité du client.

On peut également faire appel à des entreprises spécialisées qui collectent les informations commerciales et aident à évaluer le risque qu'une entreprise ne puisse pas rembourser ses dettes. Cela peut se faire contre rémunération mais des vérifications gratuites de crédit sont souvent proposées.

2.3 Screening sécurité

Un premier screening relatif à l'aspect sécurité peut se faire à l'aide des questions suivantes :

- Le client possède-t-il une autorisation AEO ou quelque chose de similaire ?

Voir site web de la Commission européenne [Authorised Economic Operators - Query page²](#)

- Quels certificats de sécurité le client a-t-il ?
- Le client fait-il commerce de marchandises dangereuses et sensibles ?

2.4 Visites sur place

Pour les clients importants, la visite sur place est un bon moyen de vérifier s'il s'agit de clients de bonne foi et/ou si le client est en mesure de respecter les normes de sécurité nécessaires. Veillez à consigner les rapports de ces visites sur place.

² http://ec.europa.eu/taxation_customs/dds2/eos/aeo_consultation.jsp?Lang=en

3 Contrats ou SLA

Il est conseillé de fixer par écrit les accords, conditions et exigences de qualité en matière de collaboration avec le client. Ce qui peut revêtir la forme de contrat ou de Service Level Agreement.

3.1 Responsabilité financière

La responsabilité financière devrait être établie par écrit en précisant clairement s'il s'agit d'une responsabilité indirecte ou directe.

Il peut également être important de se demander si, dans le cadre de la limitation de la responsabilité en matière de TVA, on travaille selon l'accord d'une association d'expéditeurs (VEA ou autres) et si cela peut être démontré.

3.2 Normes de sécurité

L'AEO est, en matière de sécurité de la chaîne logistique, dépendant des normes de sécurité de ses partenaires commerciaux.

On attend en effet au moins d'un AEO que ses partenaires commerciaux soient au courant de leurs obligations de sécurité et qu'il puisse démontrer que ses partenaires commerciaux puissent respecter les normes de sécurité nécessaires.

Pour couvrir ce risque, l'AEO devrait choisir de ne collaborer qu'avec d'autres AEO ou entreprises similaires.

Toutefois, cela n'est pas toujours possible.

D'autres certificats de sécurité peuvent également être imposés comme condition pour une collaboration.

Les accords contractuels ou un Service Level Agreement (SLA) constituent dans tous les cas une recommandation. Dans ces contrats, on peut reprendre entre autres des clauses qui empêchent le partenaire commercial de sous-traiter le travail à des parties qui ne sont pas connues par l'opérateur AEO et pour lesquelles le partenaire commercial ne peut démontrer aucune procédure d'identification et mesures de sécurité adéquates.

L'AEO peut également demander au partenaire commercial de signer une déclaration de sécurité. Vous trouverez un modèle de cette déclaration de sécurité en annexe.

Il ne s'agit là que de quelques exemples. Cette liste n'est pas exhaustive. Le choix pour l'une ou l'autre mesure ou pour une combinaison de mesures peut dépendre fortement du modèle d'entreprise de l'AEO ou du modèle d'entreprise du partenaire commercial.

Quoi qu'il en soit, il est important pour l'AEO de contrôler le respect des prescriptions de sécurité convenues ou des normes de sécurité du partenaire commercial, de les adapter ou de prendre d'autres mesures adéquates en cas de non-respect.

Parfois, il peut être utile d'informer les autorités douanières en cas de soupçon de sérieux problèmes de sécurité chez le client ou de pratiques frauduleuses. L'opérateur AEO montre, par ce signalement, qu'il prend le screening de clients au sérieux.

4 Établissement d'un dossier de clients

Une fois que le client est repris dans le fichier clients, il est très important d'établir un dossier de clients.

Un dossier de clients est non seulement un moyen de démontrer qu'un screening de clients convenable est effectué, mais il aide également à prévenir les erreurs et omissions dans l'exécution des missions. Il constitue également une base pratique pour pouvoir suivre facilement les clients.

Vous trouverez ci-dessous plusieurs éléments pouvant être consignés dans ce type de dossier de clients:

1) Données d'entreprise client :

- Nom de l'entreprise
- Adresse siège social :
- Adresse de facturation :
- Sièges d'exploitation :
- Personne de contact douane :
- Nom :
- Tél. :
- Fax :
- E-mail :
- N° de TVA :
- N° EORI :
- Représentation fiscale :
- Compte client :

2) Information financière client :

- Chiffre d'affaires
- Bénéfices/pertes de l'exercice comptable
- Taux

3) Information sur les activités douanières du client

Procédure douanière

- Normale
- Simplification

Autorisations douanières

- Autorisations (n°, date, validité)
- RTC / ROC / décisions en matière de valeur
- ...

Cautions

- type de mouvement, montant, ...

Autres éléments

- **IMPORTATION**
 - Pays
 - Codes de marchandises principaux
 - Valeurs élevées - droits de douane élevés
 - Préférences
 - Droits antidumping et droits compensateurs
 - Exonérations
 - Admission temporaire
 - Autorisations chef local
 - Dual-use
 - Autorisation d'importation
 - Contingents
 - Produits d'accise
 - Marchandises agricoles
 - Destination particulière
- **EXPORTATION**
 - Pays
 - Codes de marchandises principaux
 - Valeurs élevées
 - EUR 1 / EUR MED / ATR
 - Autorisation simplification origine
 - Exportation temporaire
 - Dual-use
 - Autorisation d'exportation

- Banque de données SSD
- Produits d'accise
- Marchandises agricoles (Agrex, T5, certificat phytosanitaire)

4) Résultats du screening lors de l'inscription comme client potentiel

5) Contrats, SLA ou autres accords écrits

6) Déclarations de sécurité

7) Certificats de sécurité clients

- Nom + date de validité du certificat

8) Preuves d'adaptation des clients aux exigences ou d'autres mesures adéquates en cas de non-respect des accords/normes.

9) Remarques finales :

- Date de création du dossier de clients :
- Date dernière adaptation :
- Date prévue d'adaptation suivante :

5 Suivi des clients

Il est important que l'AEO vérifie régulièrement s'il y a des modifications relatives aux données dans ses dossiers de clients et qu'il les adapte si nécessaire.

En outre, il est nécessaire que l'AEO démontre qu'il suit et redirige ses clients ou qu'il prend d'autres mesures si nécessaire, aussi bien en matière de douanes qu'en matière d'accords et normes de sécurité.

6 Conclusion

Ce guide décrit un certain nombre de recommandations en matière de screening de clients afin d'aider les entreprises à respecter les conditions AEO et/ou à entrer en ligne de compte pour une réduction de sélection de contrôle en matière de douane.

Non seulement les différentes possibilités concernant le screening de clients potentiels ont été abordées, mais la conclusion d'accords écrits a également été expliquée. Enfin, il a été souligné qu'il est très important de consigner un dossier de clients, non seulement comme preuve d'un screening de clients convenable, mais également pour servir de base à un bon suivi du client.

Ce guide décrit une liste non limitative de recommandations. Les opérateurs connaissant d'autres procédés de screening de clients sont invités à le signaler aux autorités douanières responsables de la délivrance d'autorisations AEO, soit lors de la demande, soit plus tard durant la durée de vie de l'autorisation AEO.

ANNEXE 1 : Directives pour les prestataires de services AEO concernant le remplissage des listes de clients pour l'application de la réduction de sélection pour le contrôle douanier

En tant que prestataire de services, si vous disposez d'une autorisation AEO (C et/ou S) et vous établissez des déclarations dans la représentation indirecte, vous pouvez obtenir une réduction de sélection pour le contrôle pour vos clients en matière de douane en déposant une liste de clients auprès de votre équipe D&A Gestion des clients régionale.

Vous ne pouvez reprendre dans cette liste de clients que les **clients connus et reconnus fiables** à savoir les clients qui font appel régulièrement à vos services pour déposer des déclarations en Belgique dans le système PLDA dans le cas où vous pouvez garantir de la fiabilité de ces clients puisque les procédures de screening et de sélection, l'échange d'informations et la coopération avec ces derniers ont été jugés fiables. Après le dépôt de la liste de clients, les conditions susmentionnées seront évaluées par le Coordinateur de risques d'entreprises (senior).

Vous trouverez des conseils pour répondre à ces conditions dans le *Guide du screening des clients*.

Il peut être important pour vos clients que vous procédiez régulièrement au renouvellement de cette liste de clients et de transmettre cette nouvelle version à votre équipe D&A Gestion des clients régionale.

Exigences de forme :

La liste de clients doit être rédigée en format Excel et doit comporter les colonnes suivantes :

- Colonne A : Dénomination légale et complète du client
- Colonne B : N° EORI du client précédé par le code ISO (sans espace ni point)
- Colonne C : Date d'inscription du client dans la liste

Indiquez votre propre n° EORI précédé du code ISO comme nom du document.

Quelques points d'attention :

*Il est primordial que la liste de clients soit déposée dans la forme demandée et avec soin, dans le cas contraire, elle ne pourra pas être traitée par le système automatique de la douane.

*Veuillez ne pas mentionner de titre dans la première ligne du document Excel.

*Il est préférable que les clients titulaires d'une autorisation AEO **belge** ne figurent pas dans la liste. Ils bénéficient déjà d'une réduction de sélection sur mesure dans le cadre de leur autorisation AEO.

*La liste peut comporter 100 lignes au maximum.

*Veillez à ce qu'un client n'apparaisse pas plus d'une fois dans la liste.

*Si vous avez déjà déposé une liste de clients et que des corrections ou des adaptations doivent être apportées, veuillez alors transmettre une toute nouvelle version de la liste de clients à votre équipe D&A Gestions des clients régionale.

ANNEXE 2 : Modèle de déclaration de sécurité

Annex 3

Security Declaration¹ for Authorised Economic Operators AEO

Name (Company) _____
Street Address _____
City _____
Country _____
Postal Code _____
Phone _____
e-Mail _____

I hereby declare that:

- goods, which are produced, stored, forwarded or carried by order of Authorised Economic Operators (AEO), which are delivered to AEO or which are taken for delivery from AEO
 - are produced, stored, prepared and loaded in secure business premises and secure loading and shipping areas
 - are protected against unauthorized interference during production, storage, preparation, loading and transport
- reliable staff is employed for the production, storage, preparation, loading and transport of these goods
- business partners who are acting on my behalf are informed that they also need to ensure the supply chain security as mentioned above.

Name of Authorised Signatory² _____ Company Stamp
Position _____ (where required)
Signature _____
Date issued _____

This declaration was issued to:

Name (Company) _____
Street Address _____
City _____
Country _____
Postal Code _____

¹ Necessary adjustments to the text should be made to take into account the parties' respective business models and roles in the international supply chain.

² Authorised Signatory registered at the Commercial Register