

DIRECTION GENERALE DES DOUANES ET DROITS INDIRECTS

FICHE 1 - OPERATEURS

Déclenchement d'une alerte lors d'un dysfonctionnement des téléprocédures DELTA

La présente fiche annule et remplace les fiches antérieures disponibles sur Prodouane à compter du 30 octobre 2017

Étape 1 – Vérifier si une alerte a été déclenchée par le SAU du CID

Pour cela, cliquez sur l'onglet « météo des téléservices » sur le portail Prodou@ne

Vous pouvez également téléphoner au CID au 09 702 80 100 et taper 1 pour consulter les alertes.

Si une alerte a déjà été déclenchée, consultez le message d'alerte afin de vous assurer que les dysfonctionnements décrits concernent le mode de transmission utilisé (DTI et/ou EDI) et sont identiques à ceux que vous rencontrez.

Si c'est le cas, reportez-vous à la procédure de secours qui vous concerne et tenez-vous informé régulièrement des bulletins d'information périodiques (BIP) émis par le SAU et consultables dans la météo des téléservices.

Si aucune alerte n'a été déclenchée ou si les dysfonctionnements que vous constatez sont différents de ceux explicités dans le message d'alerte ou concernent un autre mode de transmission, allez à l'étape 2 de cette fiche.

Étape 2 – Déterminer l'origine du dysfonctionnement

Cas spécifique des utilisateurs du mode de transmission EDI

Contactez votre prestataire de connexion afin de vérifier si le dysfonctionnement provient de sa plateforme de transmission :

- dans l'affirmative, attendez que celui-ci déclenche l'alerte, puis consultez le message d'alerte publié par le SAU, relayé par votre prestataire et reportez-vous à la procédure de secours qui vous concerne.
- suivez régulièrement les bulletins d'information relayés par votre prestataire.
- à titre exceptionnel, durant le temps du dysfonctionnement, vous êtes autorisé à déclarer en mode DTI à la double condition :
- de disposer d'un compte **Prodou@ne**
- d'avoir reçu l'autorisation explicite du CID.

Vérifier que le blocage est technique

Quel que soit le mode de transmission (EDI/DTI), vous pouvez utiliser la téléprocédure « Aubette » accessible depuis l'espace « services accessibles » du portail **Prodou@ne**, pour consulter l'état de votre déclaration.

Si celle-ci est à l'état « BAE » le passage en procédure de secours n'est pas nécessaire.

Si votre déclaration n'est pas « BAE » ou si vous n'avez pas pu accéder à Aubette :

Pendant les heures d'ouverture des bureaux ou de présence du service, vous pouvez vous renseigner auprès du service, afin de vérifier si la déclaration n'est pas à l'état « sous contrôle », « crédit en attente » ou « paiement comptant ».

Si le blocage de votre déclaration est technique et que par conséquent, le dysfonctionnement de votre système privatif est confirmé, allez à l'étape 3 de cette fiche.

Etape 3 – Dans quel cas devez-vous déclencher l'alerte ?

L'alerte doit être déclenchée dans deux cas :

- **lorsque vous n'arrivez pas à valider les déclarations** (anticipées ou non)
- **lorsque les déclarations validées n'ont pas obtenu le statut « BAE »**

Etape 4 – Quand pouvez-vous déclencher l'alerte ?

Vous pouvez déclencher l'alerte 24 heures sur 24 – 7 jours sur 7 pour les marchandises non sensibles, c'est-à-dire celles dont le dédouanement ne nécessite aucun document d'ordre public.

Pour les marchandises sensibles, vous devez attendre l'ouverture du bureau.

Etape 5 – Comment déclencher l'alerte ?

Déposez une demande d'assistance (DA) sur le site [Prodou@ne](#) – onglet assistance en ligne.

Informez le bureau de douane par fax ou courriel : indiquez le numéro de la demande d'assistance (DA), vos références (n°EORI, raison sociale, adresse, numéro de téléphone), le type de téléprocédure, la date et l'heure de passage en alerte, ainsi que les raisons du déclenchement de celle-ci.

L'heure d'enregistrement de la demande d'assistance sur le portail [Prodou@ne](#) est celle retenue pour le début de la procédure de secours. La demande est unique pour l'ensemble des déclarations concernées par la procédure de secours.

Dès l'enregistrement de la DA sur [Prodou@ne](#) et l'information du service (les 2 conditions sont cumulatives), vous êtes autorisé à utiliser la procédure de secours.

En dehors des heures d'ouverture du bureau, après avoir déposé la demande d'assistance, appelez le SAU du CID (09 702 80 100) pour que l'équipe technique d'astreinte puisse intervenir rapidement.

Etape 6 – Fin d'alerte

Vous êtes à l'origine de l'alerte : le dysfonctionnement de votre système privatif est résolu, vous devez contacter le SAU du CID par courriel au cid-sau@douane.finances.gouv.fr ou par téléphone au 09 702 80 100, pour clore la demande d'assistance (DA) et informer le bureau de douane par fax ou courriel.

L'alerte a été déclenchée par le SAU : vous devez suivre régulièrement les bulletins d'information émis par celui-ci.

Lorsqu'un message de fin d'alerte est publié, assurez-vous qu'il vous concerne et appliquez les consignes indiquées dans le bulletin d'information.