



OGDE

Manuel « opérateur / particulier »



1/ Présentation d’OGDE	3
1.1. Contexte	3
1.2. Objectifs	3
1.3. Processus de traitement d’une demande dans OGDE	4
2/ Interface utilisateur	5
2.1. Authentifiez-vous sur le site douane.gouv.fr	5
2.2. Accédez à OGDE	7
3/ Déposez votre demande dans OGDE.....	9
3.1. Déterminez le service territorialement compétent pour vos activités	9
3.2. Créez votre demande.....	11
3.2.1. Vérifiez et saisissez vos informations d’identification	11
3.2.2. Saisissez les caractéristiques de votre demande	13
3.2.3. Choisissez le champ d’application de votre demande	14
3.2.4. Formulez votre demande.....	15
3.2.5. Ajoutez une ou plusieurs pièces jointes	15
3.2.6. Cas des demandes déposées par un avocat ou un représentant en douane enregistré (RDE).....	16
3.3. Envoyez votre demande	16
4/ Consultez et suivez le traitement de votre demande dans OGDE	17
5/ Échangez avec la DGDDI dans OGDE	20
5.1. Complétez votre demande.....	20
5.2. Répondez à une question posée par le service des douanes.....	21
6/ Accédez à la partie documentaire d’OGDE	23
7/ Chaîne d’assistance et procédures de secours.....	24

1/ Présentation d'OGDE

1.1. Contexte

Dans le contexte de la loi pour un État au service d'une société de confiance « ESSOC », la DGDDI a déployé la nouvelle téléprocédure « OGDE » (outil de gestion des demandes ESSOC) qui permet de poursuivre la simplification et la dématérialisation des procédures douanières au bénéfice de tous ses usagers.

OGDE vous permet ainsi désormais de déposer :

- une demande de rescrit sur votre situation de fait (voire de second examen en cas de désaccord avec le premier rescrit délivré) ;
- une demande de droit au contrôle.

1.2. Objectifs

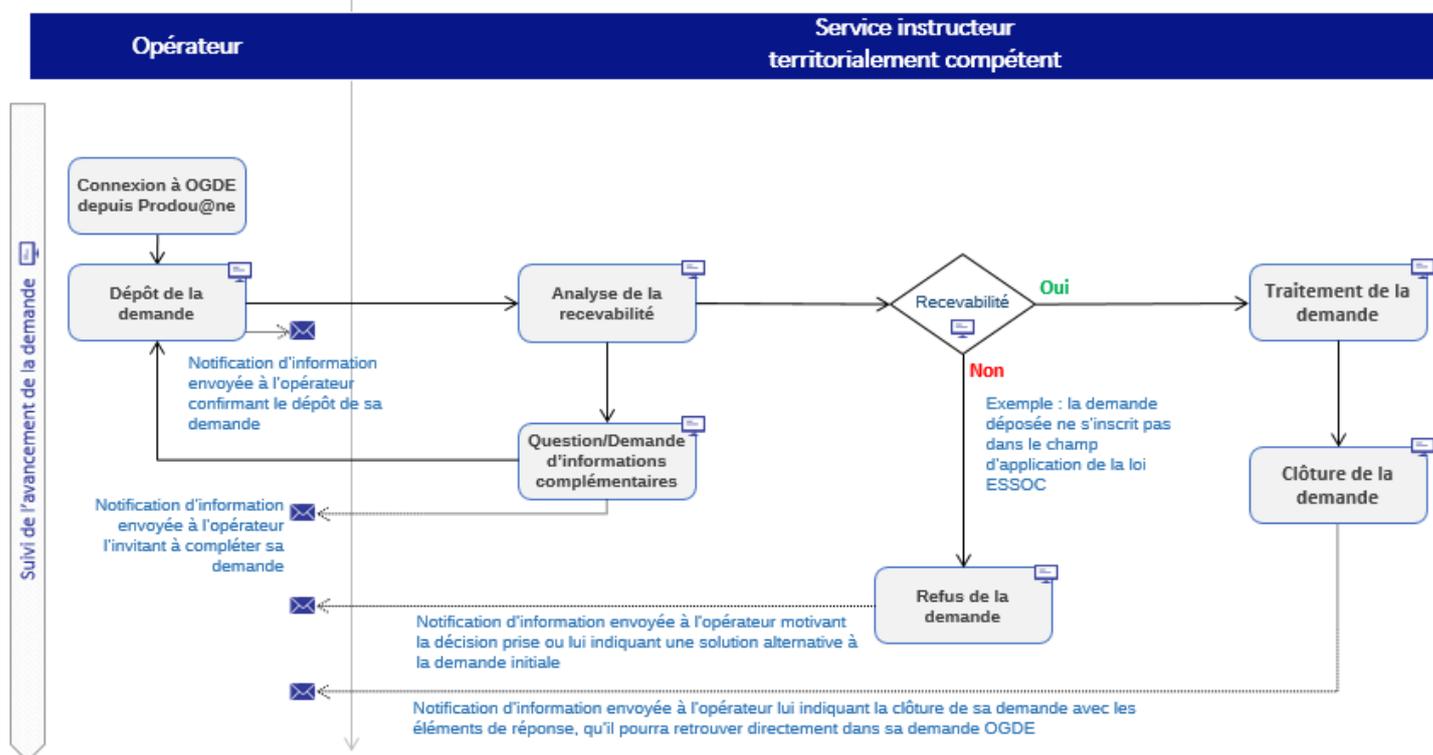
OGDE vous offre un service supplémentaire afin de renforcer votre relation de confiance avec la DGDDI. Avec OGDE, vous pouvez :

- déposer de manière totalement dématérialisée vos demandes de rescrit et de droit au contrôle, avec la possibilité d'ajouter des documents et autres pièces justificatives ;
- être informés en temps réel du traitement de votre demande ;
- échanger avec le service douanier qui instruit votre demande (réponse aux éventuelles questions posées directement dans OGDE) ;
- sécuriser vos échanges avec les services douaniers grâce à une traçabilité totale du processus.

1.3. Processus de traitement d'une demande dans OGDE

- OGDE
- Courriel

Prérequis : L'opérateur doit disposer d'un compte Prodou@ne validé



– Processus de traitement d'une demande de rescrit (voire de second examen dans OGDE) :

- OGDE vous permet de suivre votre demande de rescrit **depuis le dépôt de votre demande, jusqu'à la délivrance du rescrit, lorsque votre demande est jugée recevable**. Pour rappel, la DGDDI dispose d'un délai de 3 mois pour vous délivrer un rescrit portant sur votre situation de fait, à compter de la date à laquelle votre demande a été jugée recevable ;
- si vous n'êtes pas d'accord avec le rescrit délivré par la DGDDI, **vous disposez d'un délai de deux mois pour déposer une demande de second examen, via OGDE**. Lors du dépôt de votre demande de second examen, vous pouvez renseigner le numéro de dossier lié à votre première demande, afin de faciliter le traitement de cette demande par le service compétent.

– Processus de traitement d'une demande de droit au contrôle dans OGDE :

- OGDE vous permet de suivre votre demande de droit au contrôle, **depuis le dépôt de votre demande, jusqu'à la programmation du contrôle par le service compétent, lorsque votre demande est jugée recevable**.

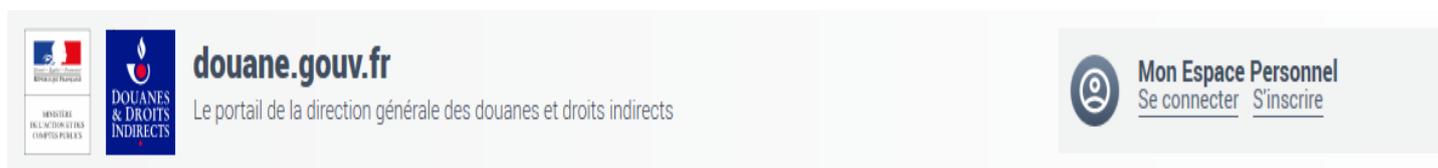
2/ Interface utilisateur

L'accès à l'outil OGDE se fait depuis le site internet de la douane : www.douane.gouv.fr. Pour accéder à OGDE, vous devez disposer d'un compte sur douane.gouv.fr.

2.1. Authentifiez-vous sur le site douane.gouv.fr

– Si vous disposez déjà d'un compte sur douane.gouv.fr :

Connectez-vous à votre espace personnel. Votre espace personnel est accessible en cliquant sur « se connecter » en haut à droite de la page d'accueil :



Authentifiez-vous :

 **SE CONNECTER**

Veillez vous authentifier

Identifiant

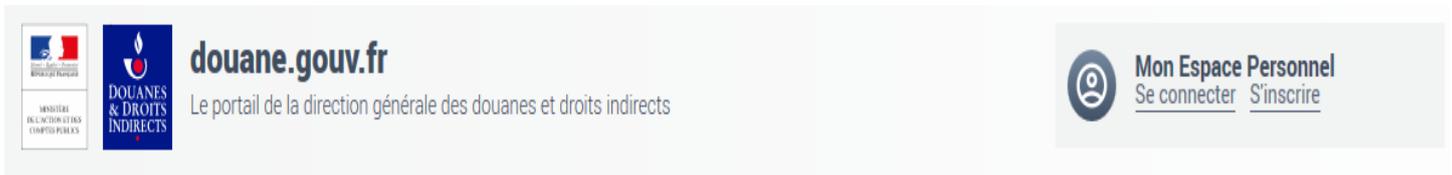
Mot de passe

MOT DE PASSE OUBLIÉ ?

ME CONNECTER

– Si vous ne disposez pas encore d'un compte douane.gouv.fr :

Cliquez sur « S'inscrire », en haut à droite de la page d'accueil du site douane.gouv.fr :

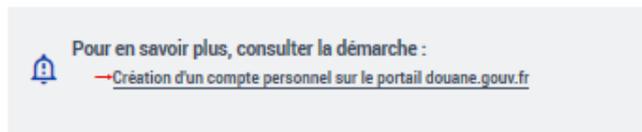


The header of the douane.gouv.fr website features the French flag, the logo of the Ministry of Finance and Customs, and the text 'douane.gouv.fr' and 'Le portail de la direction générale des douanes et droits indirects'. On the right, there is a 'Mon Espace Personnel' section with 'Se connecter' and 'S'inscrire' links.

Vous accédez à l'espace de création du compte personnel : (<https://www.douane.gouv.fr/mon-compte/creer?skin=douane>)

Création de votre compte personnel

L'inscription sur douane.gouv est nécessaire pour utiliser vos services en ligne et faire appel à l'assistance. En créant votre compte vous retrouverez dans votre espace personnel tous les services en ligne dont vous aurez besoin et bénéficierez également d'informations personnalisées (actualités, dossier, événements...).



A grey box with a bell icon and the text: 'Pour en savoir plus, consulter la démarche : →Création d'un compte personnel sur le portail douane.gouv.fr'

Afin de créer votre compte, nous vous invitons à remplir ce formulaire. Tous les champs marqués d'un * sont obligatoires.

Vos informations de connexion

Identifiant *

Mot de passe * **Confirmer le mot de passe ***

✓ Règles pour créer un mot de passe valide :
Il doit être composé d'au moins 8 caractères, contenir des lettres minuscules, majuscules, de chiffres et de caractères spéciaux (le caractère « underscore » _ n'est pas considéré comme un caractère spécial).

Courrier électronique * **Confirmer le courrier électronique ***

Remplissez les champs demandés pour créer votre compte.

Une fois le compte validé, vous pouvez accéder à OGDE.

2.2. Accédez à OGDE

Après vous être authentifié sur [douane.gouv.fr](https://www.douane.gouv.fr), vous pouvez accéder à OGDE en tapant « OGDE » dans l'onglet de recherche ou en cliquant sur : <https://www.douane.gouv.fr/service-en-ligne/gestion-des-demandes-loi-essoc-ogde>

Service en ligne
Gestion des demandes loi ESSOC (OGDE)

Mis à jour le 06/01/2020

POUR QUI
Professionnels, particuliers, associations ou collectivités territoriales.

POUR QUOI
Déposer et suivre le traitement de vos demandes de rescrit fiscal et de mise en œuvre du droit au contrôle.

Accéder au service en ligne

Cliquez sur : accéder au service en ligne.

Vous accédez à la page d'accueil d'OGDE :

Gestion des demandes ESSOC

Nouvelle demande | Mes Demandes | Documents | Déconnexion

Accueil

Accueil

L'Outil de Gestion des Demandes ESSOC (OGDE) vous permet de sécuriser vos processus en renforçant votre relation de confiance avec la direction générale des douanes et droits indirects. Vous pouvez ainsi déposer, de manière dématérialisée :

- une demande de rescrit *;
- une demande de droit au contrôle.

POUR UNE RELATION DE CONFIANCE

L'administration des douanes et droits indirects vous accompagne dans une relation de confiance :

- vous avez le droit de vous tromper lorsque vous remplissez une déclaration et de la rectifier, en payant les droits et taxes dus, sans être pénalisé ;
- vous avez le droit de nous demander un contrôle afin de vérifier si vos processus sont conformes à la réglementation ;
- vous avez le droit de nous demander de prendre une position qui nous engage sur votre situation, au regard du droit fiscal.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur : <http://bit.ly/relationconfiancedouane>

*Pour toute demande de rescrit concernant le classement fiscal de vos boissons, rendez-vous sur la téléprocédure « SOPRANO demandes d'avis de classement fiscal ».

OGDE vous offre les fonctionnalités suivantes :

- Nouvelle demande → créer une demande ;
- Mes demandes → consulter et suivre les demandes déposées ;
- Document → accéder à la base documentaire OGDE mise à disposition par la DGDDI ;
- Déconnexion → quitter OGDE.

3/ Déposez votre demande dans OGDE

3.1. Déterminez le service territorialement compétent pour vos activités

Avant de saisir votre demande, vous devez connaître le service territorialement compétent pour vos activités.

Si vous ne savez pas **quelle direction régionale est compétente pour vos activités** :

- rendez-vous sur l'annuaire des services douaniers : <https://www.douane.gouv.fr/service-en-ligne/annuaire-des-services-douaniers>



Service en ligne

Annuaire des services douaniers



Mis à jour le 21/10/2019

POUR QUOI

L'annuaire en ligne permet de consulter les coordonnées (adresse, téléphone, courriel) des différents services douaniers ouverts au public (bureaux de douane, service de viticulture, directions régionales, ...) et des bureaux de douane des autres pays européens.



Accéder au service en ligne [↗](#)

- cliquez sur : « **Accéder au service en ligne** ». Vous accéderez à la page suivante :



douane.gouv.fr
Le portail de la direction générale des douanes et droits indirects

Annuaire

RUSH : RECHERCHE DE SERVICE

Bureaux Français | Bureaux Etrangers

Liste des critères de recherche

Saisissez au moins un critère de recherche puis cliquez sur "Rechercher"

Type de service	-- Indifférent --
Direction	-- Indifférent --
Code du bureau	<input type="text"/>
Libellé du service	<input type="text"/>
Département	<input type="text"/>
Ville	<input type="text"/>

RECHERCHER | **REMISE À ZÉRO**

- renseignez le **numéro de département correspondant à l'activité pour laquelle vous sollicitez un rescrit ou un droit au contrôle** et cliquez sur « rechercher » afin de connaître votre direction régionale de rattachement.

3.2. Créez votre demande

Dans OGDE, la page « Nouvelle demande » vous permet de créer une demande de rescrit, (voire, de second examen en cas de contestation du rescrit délivré) ou de droit au contrôle. Il vous convient alors de vérifier et/ou compléter les champs demandés.

Tous les champs présentant une « * » sont obligatoires.

Tout au long du processus de création de votre demande, vous pouvez modifier les paramètres sélectionnés ou revenir en arrière sur les éléments de votre demande en cliquant sur « **Retour** » ou sur « **Annuler** » pour abandonner la procédure. Pour continuer la création de votre demande, il vous suffit de cliquer sur « **Suivant** ».

Gestion des demandes ESSOC

Nouvelle demande | Mes Demandes | Documents

Déconnexion

Nouvelle demande de traitement

Demandses > Nouvelle demande

3.2.1. Vérifiez et saisissez vos informations d'identification

La première étape consiste à préciser votre identité :

Nouvelle demande de traitement

Demandses > Nouvelle demande

* champs obligatoires

Demandeur

Nom	Bricot	Prénom	Juda
Courriel	ogde.judabricot@slnxdouanes02.ntes.fr.sopra		
Type de demandeur *	<input checked="" type="radio"/> Entreprise <input type="radio"/> Particulier		
SIRET *			Choisir une entreprise
Raison sociale *			

- Dans un premier temps, vérifiez que le nom, prénom et courriel affichés dans les champs « **Nom** », « **Prénom** » et « **Courriel** » sont exacts. Ces éléments d'authentification sont repris automatiquement du compte douane.gouv.fr utilisé pour établir la connexion à OGDE.
- Indiquez ensuite si vous êtes une « **Entreprise** » ou un « **Particulier** » en cochant la case correspondante à votre situation.
- Si vous êtes une entreprise :
 - (1) Cliquez sur la loupe « Choisir l'entreprise » afin d'ouvrir l'écran de recherche ;



Recherche d'une entreprise

Recherche par SIRET

Annuler Valider

- (2) Inscrivez votre numéro de SIRET. Cliquez sur la loupe.
- (3) Vérifiez que la raison sociale récupérée automatiquement depuis le SIRET sélectionné est correcte (exemple ci-dessous). En cas d'erreur, manifestez-vous auprès de votre bureau de douane habituel.



Recherche d'une entreprise

Recherche par SIRET 12069087400011

Sélectionner une entreprise

Knorr-Bremse Powertech GmbH Co. KG

-- Sélectionner une entreprise --

Knorr-Bremse Powertech GmbH Co. KG

Cliquez sur le bouton « **valider** » afin d'enregistrer votre saisie avant de passer à l'étape suivante.

3.2.2. Saisissez les caractéristiques de votre demande

Caractéristiques de la demande

Nature de la demande * Catégorie de la demande *

Sous-catégorie *

Après avoir cliqué sur « **Suivant** », saisissez dès à présent les caractéristiques de votre demande :

* Pour une **demande de rescrit portant sur une situation de fait (ou une demande de second examen)** :

- **Nature de la demande** : sélectionnez « rescrit sur une situation de fait » ou « second examen » ;
- **Catégorie de la demande** : sélectionnez le type de taxe sur lequel porte votre demande ;
- **Sous-catégorie** : sélectionnez la **direction régionale territorialement compétente pour la ou les activités pour laquelle/lesquelles vous sollicitez un rescrit ou un droit au contrôle (il s'agit par exemple de la direction régionale auprès de laquelle vous souscrivez vos obligations déclaratives pour le domaine sur lequel porte votre demande)**. Cette étape est importante, afin d'orienter votre demande vers le bon service. Pour rappel, il n'est pas possible de saisir directement la direction générale des douanes et droits indirects d'une demande de rescrit. Seule la direction territorialement compétente pour vos activités peut recevoir une demande de rescrit.

* Pour une **demande de droit au contrôle** :

- **Nature de la demande** : sélectionnez « droit au contrôle » ;
- **Catégorie de la demande** : sélectionnez la direction régionale territorialement compétente pour vos activités ;
- **Sous-catégorie** : la sous-catégorie n'est pas à renseigner pour une demande de droit au contrôle.

3.2.3. Choisissez le champ d'application de votre demande

Champs d'application

Champs d'application *

Choisir un champ d'application ▼

Annuler

Retour

Suivant

Vous êtes ensuite invité à préciser « **le(s) champ(s) d'application** » sur le(s)quel(s) porte votre demande en sélectionnant le domaine et sous-domaine.

À noter que pour une demande de :

- « Rescrit sur situation de fait » ou « second examen » : vous pouvez ajouter autant de domaines/sous-domaines que nécessaire ;
- « Droit au contrôle » : vous ne pouvez ajouter qu'un seul domaine/sous-domaine.

3.2.4. Formulez votre demande

Demande

Objet de la demande *

Recevabilité *

Description de la demande *

Saisissez l' « **Objet de la demande** » et décrivez précisément la demande dans le champ.

« Description de la demande » :

- Plus votre description est explicite, plus l'analyse réalisée par le bureau de douane compétent sera rapide et efficace.
- Afin de vous assurer du caractère complet de votre demande, **vous pouvez utiliser les formulaires de demande de rescrit et de droit au contrôle, rédigés par la DGDDI, qui sont téléchargeables depuis l'onglet « Documents » et les ajouter en pièce-jointe** (cf point ci-après pour l'ajout des pièces-jointes et point 6 « Accédez à la partie documentaire d'OGDE »).

3.2.5. Ajoutez une ou plusieurs pièces jointes

Pièces Jointes

Joindre le fichier

Aucune pièce jointe

Pour compléter votre description, vous pouvez ajouter une ou plusieurs pièces jointes à l'aide du bouton « **Joindre le fichier** ». Il peut s'agir, du modèle de demande téléchargé dans l'onglet Documents, mais aussi de tout document utile à la compréhension de votre demande. Pour cela :

- (1) cliquez sur le bouton « **Joindre le fichier** » ;

Ajout d'une pièce jointe

Fichier à envoyer Aucun fichier sélectionné.

Extensions autorisées : doc, docx, eml, gif, jpg, ods, odt, pdf, png, ppt, pptx, sxc, sxw, txt, xls, xlsx, xml, xsd, zip

- (2) cliquez ensuite sur le bouton Parcourir pour retrouver le fichier à joindre ; cliquez sur le bouton « **Envoyer** ».

Remarque : il est important de nommer le fichier déposé avec un libellé explicite.

3.2.6. Cas des demandes déposées par un avocat ou un représentant en douane enregistré (RDE)

Il est possible pour un avocat ou un représentant en douane enregistré (RDE) de déposer une demande de droit au contrôle ou de rescrit pour un opérateur OGDE. Dans ce cadre, la procédure à suivre est la suivante :

- les avocats ou RDE doivent déposer une demande dans OGDE sous leur propre compte douane.gouv.fr. Ils ne doivent pas utiliser les identifiants douane.gouv.fr de la société ;
- ils doivent indiquer dans le contenu de leur demande le SIREN de la société pour laquelle ils effectuent la demande.

3.3. Envoyez votre demande

The screenshot shows the 'Gestion des demandes ESSOC' web interface. The form is titled 'Demandeur' and contains the following fields:

- Nom:** Bricot (Prénom: Juda)
- Courriel:** ogde.judabricoot@sinxdouanes02.ntes.fr.sopra
- Type de demandeur:** Entreprise Particulier
- SIRET:** 12069087400011 (with a search button 'Choisir une entreprise')
- Raison sociale:** Knorr-Bremse Powertech GmbH Co. KG

Below the 'Demandeur' section is the 'Caractéristiques de la demande' section:

- Nature de la demande:** rescrit sur une situation de fait (dropdown)
- Catégorie de la demande:** toutes autres taxes (dropdown)
- Sous-catégorie:** DR LYON (dropdown)

Below that is the 'Champs d'application' section:

- Champs d'application:** Alcool et boissons - cotisation sur les boissons alcooliques (dropdown)

Below that is the 'Demande' section:

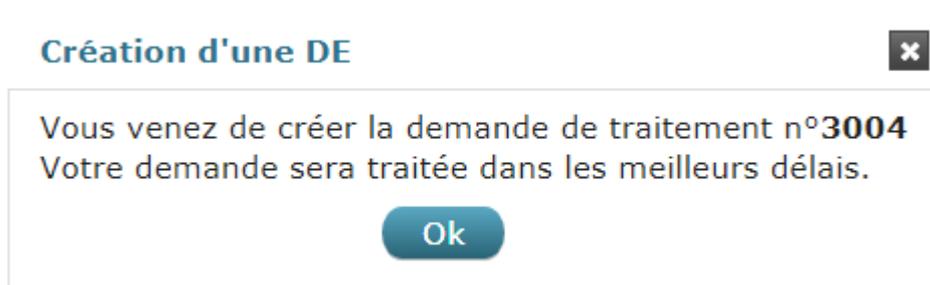
- Objet de la demande:** test
- Recevabilité:** En attente (dropdown)
- Description de la demande:** test

At the bottom right, there is a yellow warning box:

Avertissement :
Vos données personnelles ont déjà été renseignées dans la rubrique Demandeur ci-dessus.
Merci de ne pas insérer de données à caractère personnel (nom, prénom, numéro de téléphone, adresse etc.) dans l'objet ni dans la description de la demande.

At the bottom left, there is a 'Pièces Jointes' section with a 'joindre le fichier' button and the text 'Aucune pièce jointe'. At the bottom center, there are three buttons: 'Annuler', 'Retour', and 'Créer la demande' (highlighted with an orange box).

Une fois votre demande complétée avec l'ensemble des éléments requis, vous pouvez cliquer sur le bouton « **Créer la demande** », pour valider la demande et l'envoyer au service des douanes compétent.



4/ Consultez et suivez le traitement de votre demande dans OGDE

La page « **Mes demandes** » récapitule l'ensemble de vos demandes. Cette page est découpée en 4 onglets distincts :

- « **Déposées** » ;
- « **Prises en charge** » ;
- « **Refusées** » ;
- « **Clôturées** ».

Gestion des demandes ESSOC

Nouvelle demande Mes Demandes Documents Déconnexion

Mes demandes

Mes demandes

Déposées (2) Prises en charge (7) Refusées (5) Clôturées (14)

N°	Dépôt	Type de demande	Description	MAJ	Pôle
150	30/07/19 16:45	rescrit sur une situation de fait / taxe générale sur les activités polluantes (tgap) / BUREAU NICE PORT	yy	30/07/19 16:45	Nice port bureau
163	07/08/19 12:56	rescrit sur une situation de fait / toutes autres taxes / DIRECTION RÉGIONALE D'AIX EN PROVENCE	Descriptif	07/08/19 12:56	DR d'Aix en provence - PAE

Page 1 sur 1 20 Enregistrements 1 - 2 sur 2

L'outil OGDE vous permet de suivre l'avancement de votre demande.

Ainsi, en suivant le processus décrit précédemment, vos demandes apparaissent successivement dans les différents onglets :

(1) L'onglet « **Déposées** » contient les demandes créées mais n'ayant pas encore été prises en charge par le service compétent.

(Vous serez notifié par courriel de la confirmation de la création de votre demande).

(2) L'onglet « **Prises en charge** » contient les demandes en cours de traitement par le service compétent. C'est à cette étape que le service compétent :

- dans un premier temps, vérifie la recevabilité de la demande ;
- dans un second temps, si la demande est recevable, traite votre demande.

(Vous serez notifié par courriel de la recevabilité de votre demande).

(3) L'onglet « **Refusées** » contient l'ensemble des demandes jugées non recevables. *(Vous serez notifié par courriel du refus et des motivations de la décision prise par le service instructeur).*

(4) L'onglet « **Clôturées** » contient l'ensemble des demandes jugées recevables et traitées dans OGDE par le service compétent. *(Vous serez notifié d'un courriel vous informant du traitement de votre demande avec la réponse apportée).*

Les onglets indiquent pour chaque demande :

- le numéro ;

- la date de dépôt ;
- le type de demande, c'est-à-dire la nature, la catégorie et la sous-catégorie ;
- la description de votre demande ;
- la date de dernière modification ;
- le service instructeur en charge de son analyse.

L'icône  permet d'afficher le contenu et le détail de votre demande :

- les caractéristiques de votre demande

Caractéristiques

Date de création	07/08/19 12:56	Origine	ProDouane
Catégorie	toutes autres taxes	Nature	rescrit sur une situation de fait
Sous-catégorie	DIRECTION RÉGIONALE D'AIX EN PROVENCE		

- le champ d'application de votre demande

Champs d'application

Domaine	Sous-domaine
Alcools et boissons	cotisation sur les boissons alcooliques

- la réponse apportée à la demande par le service compétent

Demande

Objet de la demande	test pj
Recevabilité	Oui
Affectation	DR d'Amiens - PAE
Description	test pj
Réponse	Vous trouverez le rescrit en pièce jointe

- l'historique du traitement de votre demande

Historique de la demande de traitement

Date	Type demande	Pôle de compétence	État
06/08/19 16:53			Déposée
06/08/19 16:53	rescrit sur une situation de fait / toutes autres taxes / DIRECTION RÉGIONALE D'AMIENS	DR d'Amiens - PAE	Prise en charge

- vos échanges avec le service instructeur (le cas échéant)

Échange avec l'assistance

	Date	Détail	
	02/07/2019 18:15	Question	Question posée au demandeur ?
	02/07/2019 18:16	Réponse	Réponse apportée

- la liste des pièces jointes ajoutées le cas échéant par vous-même et/ou le service instructeur

Pièce(s) Jointe(s)

	Fichier	Création	Suppression
	- OGDE	02/07/19 18:15	-

- Vous avez également la possibilité de télécharger le contenu de votre demande sous format PDF

[Télécharger le contenu de la demande \(PDF\)](#)

5/ Échangez avec la DGDDI dans OGDE

Après avoir déposé une demande dans OGDE, cette dernière peut être complétée :

- soit à votre initiative, afin d’y apporter plus de précisions ;
- soit en réponse à une demande d’informations complémentaires sollicitées par le service des douanes.

5.1. Complétez votre demande

Détail de la demande n°3001

Caractéristiques

Date de création	28/06/19 15:07	Origine	ProDouane
Catégorie	toutes autres taxes	Nature	rescrit sur une situation de fait
Sous-catégorie	DR LYON		

Demande

Objet de la demande	Test
Recevabilité	En attente
Affectation	DR LYON - PAE
Description	Test

Champs d'application

Domaine	Sous-domaine
Alcools et boissons	cotisation sur les boissons alcooliques

Historique de la demande de traitement

Date	Type demande	Pôle de compétence	État
28/06/19 15:07			Déposée

Télécharger le contenu de la demande (PDF)

Ajouter un complément

Ajouter une pièce jointe

Après sa création et son enregistrement, **votre demande peut être complétée** lorsqu’elle est « En attente » ou « Prise en charge ».

Pour compléter votre demande, cliquez sur l’icône  afin d’ouvrir le détail de votre demande. Vous pouvez dès lors :

- ajouter un commentaire en cliquant sur le bouton « **Ajouter un complément** » ;
- et/ou un document en cliquant sur le bouton « **Ajouter une pièce jointe** ».

Il vous est également possible de :

- supprimer des pièces jointes existantes ;
- télécharger le contenu d’une demande au format PDF pour l’enregistrer sur un autre support.

5.2. Répondez à une question posée par le service des douanes

Afin de mieux comprendre ou de compléter votre demande, les services douaniers ont la possibilité de vous poser des questions via OGDE.

Si vous êtes dans ce cas de figure, un courriel automatique vous est alors envoyé pour vous informer du dépôt d'une question. Pour y répondre, il convient de :

- (1) Vous connecter à OGDE ;
- (2) Ouvrir le détail de votre demande qui a fait l'objet d'une question ;
- (3) Répondre à cette question dans OGDE en cliquant sur le bouton « **Répondre** ».

Détail de la demande n°3001

Caractéristiques

Date de création	01/07/19 11:31	Origine	ProDouane
Catégorie	dr roissy	Nature	droit au contrôle
Sous-catégorie	POC/CRPC		

Demande

Objet de la demande	test
Recevabilité	A l'étude
Affectation	DR ROISSY - POC/CRPC
Description	test

Champs d'application

Domaine	Sous-domaine
Alcools et boissons	cotisation sur les boissons alcooliques

Historique de la demande de traitement

Date	Type demande	Pôle de compétence	État
01/07/19 11:31			Déposée
01/07/19 11:32	droit au contrôle / dr roissy / POC/CRPC	DR ROISSY - POC/CRPC	Prise en charge
01/07/19 11:32	droit au contrôle / dr roissy / POC/CRPC	DR ROISSY - POC/CRPC	Prise en charge

Échange avec l'assistance

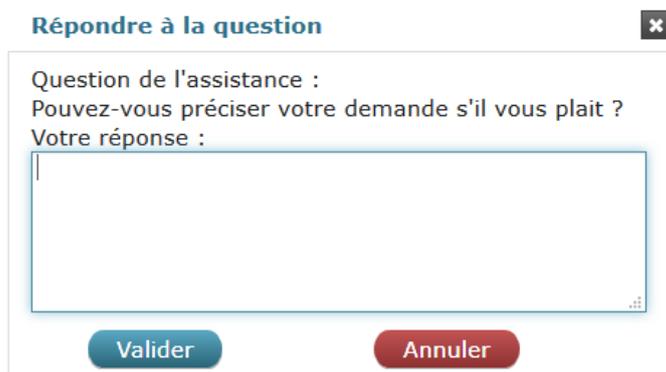
Date	Détail
01/07/2019 11:32	Question Pouvez-vous préciser votre demande s'il vous plaît ?
-	Réponse Pas de réponse. Répondre

Télécharger le contenu de la demande (PDF)

Ajouter un complément

Ajouter une pièce jointe

La boîte de dialogue suivante vous permet d'apporter une réponse à la question posée (exemple ci-dessous).



Répondre à la question ✕

Question de l'assistance :
Pouvez-vous préciser votre demande s'il vous plait ?
Votre réponse :

Valider **Annuler**

Après avoir apporté la réponse souhaitée, cliquez sur le bouton « **Valider** ». Un courriel sera alors envoyé automatiquement au service des douanes en charge de la demande.

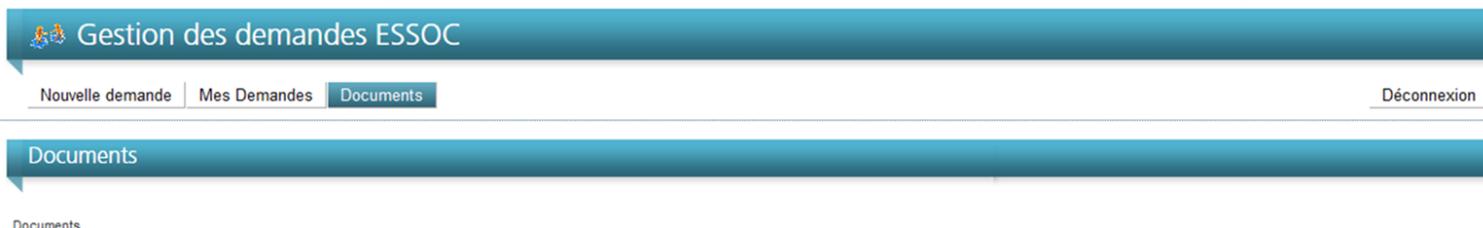
L'ensemble des échanges est sauvegardé dans le « **détail de la demande** ».

6/ Accédez à la partie documentaire d'OGDE

Plusieurs types de documents sont accessibles depuis le menu « **Documents** ». Cette page affiche la liste des documents proposés et utiles à la prise en main ou à l'utilisation d'OGDE.

Il s'agit par exemple :

- de ce manuel opérateur/particulier ;
- des formulaires de demande de rescrit et de droit au contrôle.



L'icône  permet d'afficher le contenu du document après l'avoir téléchargé.

7/ Chaîne d'assistance et procédures de secours

En cas de difficultés liées à l'utilisation d'OGDE, rendez-vous sur l'onglet « Demande d'assistance » accessible depuis la page d'accueil « <https://pro.douane.gouv.fr/> » afin de déposer une demande d'assistance.

En cas d'impossibilité d'utiliser OGDE, vous pouvez formuler votre demande de rescrit ou de droit au contrôle :

- directement auprès de votre direction régionale des douanes territorialement compétente (remise en mains propres) ;
- par voie postale à l'adresse de votre direction régionale territorialement compétente ;
- par voie électronique via la messagerie fonctionnelle de votre direction régionale territorialement compétente.