



OGDE

Manuel « opérateur / particulier »



Table des matières

| | |
|--|----|
| 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 |
| 3/ Déposez votre demande dans OGDE..... | 6 |
| 3.1. Créez votre demande..... | 6 |
| 3.1.1. Vérifiez et saisissez vos informations d'identification..... | 6 |
| 3.1.2. Sélectionnez les caractéristiques de votre demande..... | 7 |
| 3.1.3. Choisissez le champ d'application de votre demande..... | 9 |
| 3.1.4. Formulez votre demande..... | 10 |
| 3.1.5. Ajoutez une ou plusieurs pièces jointes..... | 10 |
| 4/ Consultez et suivez le traitement de votre demande dans OGDE..... | 12 |
| 5/ Échangez avec la DGDDI dans OGDE..... | 15 |
| 5.1. Complétez votre demande..... | 15 |
| 5.2. Répondez à une question posée par le service des douanes..... | 16 |
| 6/ Accédez à la partie documentaire d'OGDE..... | 18 |
| 7/ Chaîne d'assistance et procédures de secours..... | 19 |

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) et 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 :

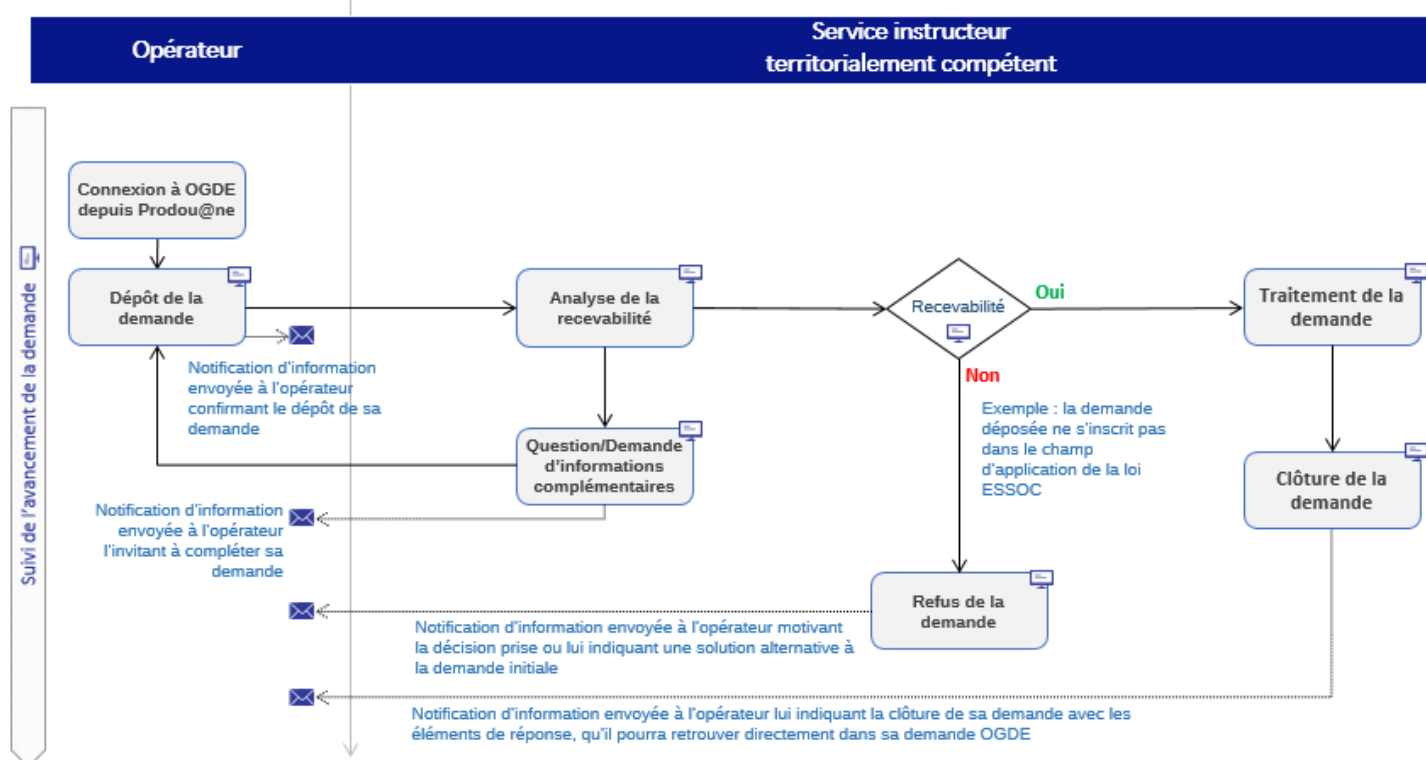
- déposer de manière totalement dématérialisée vos demandes de rescrit et de droit au contrôle, avec la possibilité d'ajouter des documents et autres pièces justificatives ;
- être informés en temps réel du traitement de votre demande ;
- échanger avec le service douanier qui instruit votre demande (réponse 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) :

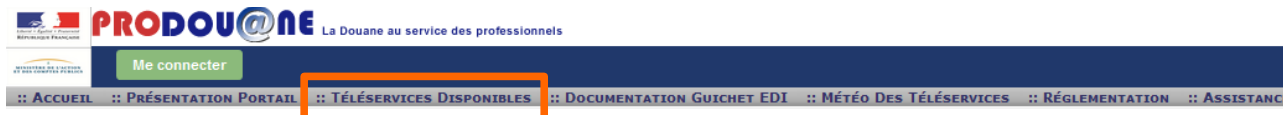
- OGDE vous permet de suivre votre demande de rescrit **depuis le dépôt de votre demande, jusqu'à la délivrance du rescrit, lorsque votre demande est jugée recevable**. Pour rappel, la DGDDI dispose d'un délai de 3 mois pour vous délivrer un rescrit portant sur votre situation de fait, à compter de la 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 portail des téléprocédures de la Douane accessible à l'adresse suivante : <https://pro.douane.gouv.fr>.

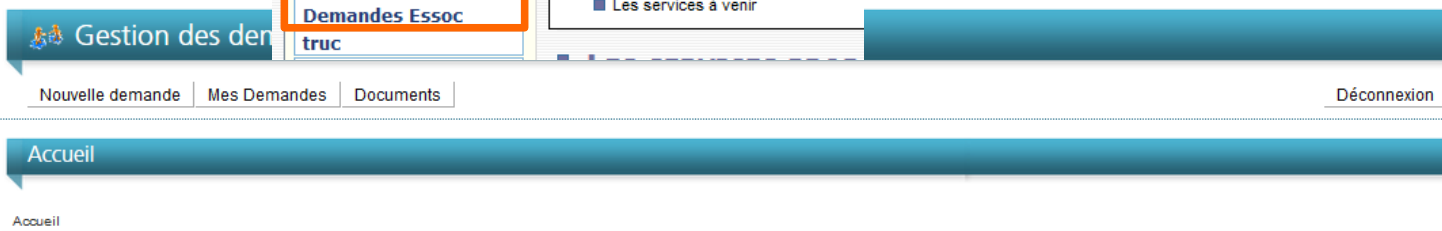


Création d'un compte prodouane

Pour accéder à OGDE, vous devez disposer d'un compte prodouane. Si vous ne disposez pas encore d'un compte prodouane, rendez-vous sur : <https://pro.douane.gouv.fr/mon-compte/creer> et complétez les différents champs :

- identifiant ;
- mot de passe ;
- courrier électronique ;
- nom ;
- prénom, etc.

Après vous être authentifié sur prodouane en cliquant sur le bouton « Me connecter » situé en haut à droite de la page d'accueil, sélectionnez le menu « Téléservices disponibles » et la rubrique « Mes téléservices > Outil de Gestion des Demandes ESSOC ».



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.

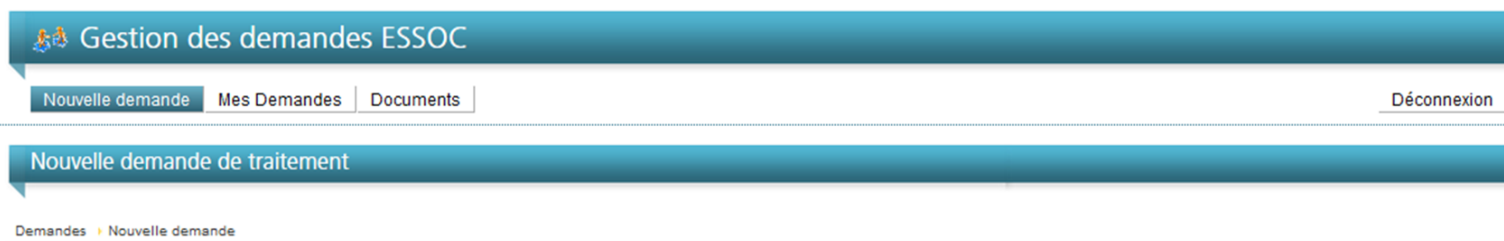
3/ Déposez votre demande dans OGDE

3.1. Créez votre demande

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** ».



3.1.1. Vérifiez et saisissez vos informations d'identification

La première étape consiste à préciser votre identité :

- 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 produane 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 ;

- (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.

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

3.1.2. Sélectionnez les caractéristiques de votre demande

Caractéristiques de la demande

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

* 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.

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

- rendez-vous sur : <https://pro.douane.gouv.fr/>
- cliquez sur : « **Annuaire des téléservices** ». Vous accéderez à la page suivante :

The screenshot shows the 'ANNUAIRE DES SERVICES DOUANIERS' page on the PRODOU@NE website. It features a search form with the following elements:

- Navigation tabs: 'ANNUAIRE' and 'RUSH : RECHERCHE DE SERVICE'.
- Search scope: 'Bureaux Français' (selected) and 'Bureaux Etrangers'.
- Search criteria list: 'Liste des critères de recherche'.
- Instruction: '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"/> |
- Buttons: 'RECHERCHER' and '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.

* 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.

3.1.3. 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.

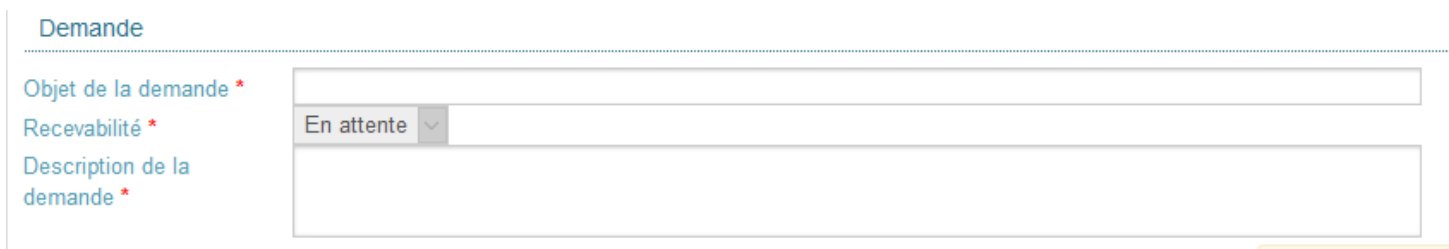
3.1.4. Formulez votre demande

Demande

Objet de la demande *

Recevabilité * En attente ▾

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 »).

3.1.5. Ajoutez une ou plusieurs pièces jointes

Pièces Jointes

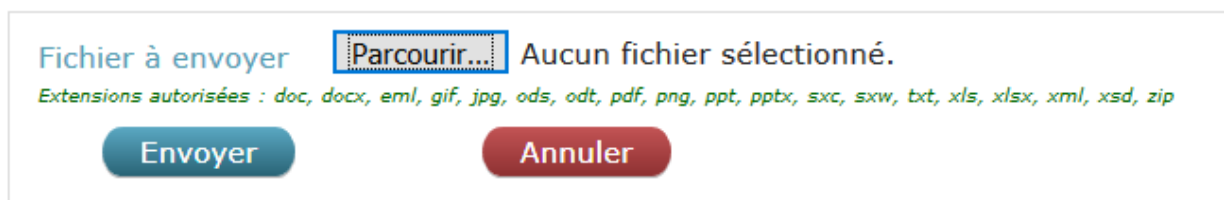
Joindre le fichier

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

Ajout d'une pièce jointe



- (3) cliquez sur le bouton « **Envoyer** ».

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

3.2. Envoyez votre demande

Gestion des demandes ESSOC

Nouvelle demande | Mes Demandes | Documents | Déconnexion

Demandeur

Nom: Brioot Prénom: Juda
Courriel: ogde.judabrioot@slnxdouanes02.ntes.fr.sopra
Type de demandeur: Entreprise Particulier
SIRET: 12069087400011 Choisir une entreprise
Raison sociale: Knorr-Bremse Powertech GmbH Co. KG

Caractéristiques de la demande

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

Champs d'application

Champs d'application: Alcools et boissons : cotisation sur les boissons alcooliques

Demande

Objet de la demande: test
Recevabilité: En attente
Description de la demande: test

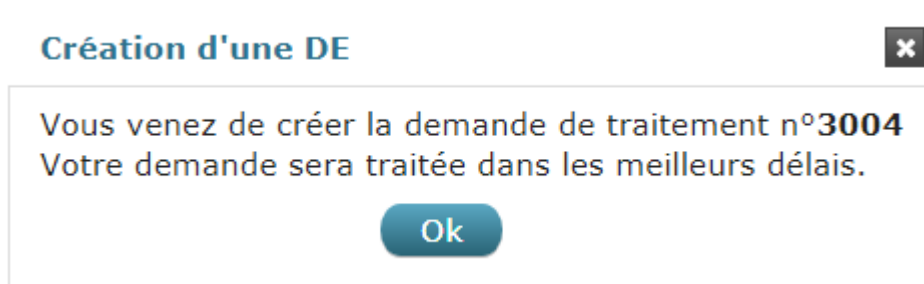
Pièces Jointes

joindre le fichier | Aucune pièce jointe

Annuler | Retour | **Créer la demande**

Avertissement :
Vos données personnelles ont 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.

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** ».

The screenshot shows the 'Gestion des demandes ESSOC' interface. At the top, there are navigation tabs: 'Nouvelle demande', 'Mes Demandes' (selected), and 'Documents'. A 'Déconnexion' link is visible in the top right. Below the tabs, the 'Mes demandes' section is active, displaying a summary of request counts: 'Déposées (2)', 'Prises en charge (7)', 'Refusées (5)', and 'Cloturées (14)'. A table lists the requests:

| 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 |

At the bottom of the table, there is a pagination control showing 'Page 1 sur 1' and '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

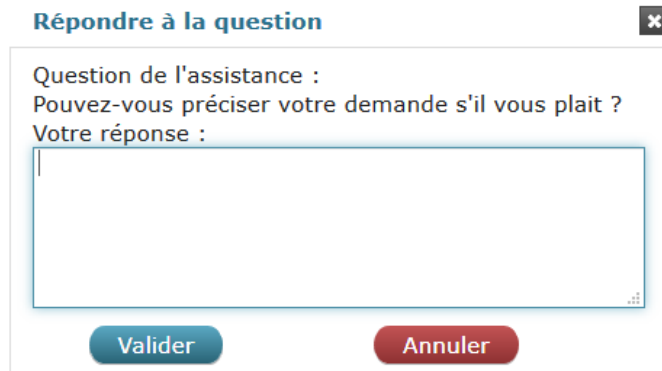
| Date | Détail |
|------------------|--|
| 01/07/2019 11:32 | Question Pouvez-vous préciser votre demande s'il vous plaît ? |
| - | Réponse Pas de réponse - Répondre |

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.

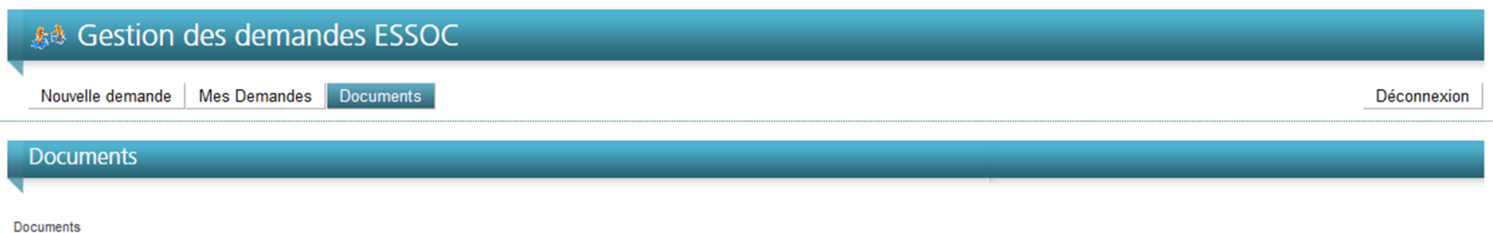
L'ensemble des échanges est sauvegardé dans le « **détail de la demande** ».

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.