



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Département fédéral des finances DFF  
Administration fédérale des douanes AFD  
Direction générale des douanes



## Procédure de secours

<b>Document:</b>	1_Procédure de secours	<b>Version:</b>	09.4
<b>établi par :</b>	Section Centre de service à la clientèle	<b>Mis à jour par :</b>	Section Exploitation et organisation
<b>Distribué par:</b>	Internet AFD		<b>Page 1 sur 9</b>

---

0	Avenants .....	3
1	Procédure de secours .....	4
1.1	Généralités .....	4
1.2	Principe .....	4
1.3	Office émetteur .....	4
1.4	Permanence (helpdesk) e-dec, section Centre de service TIC.....	4
1.4.1	Atteignabilité .....	4
1.4.2	Interruptions prévues .....	4
1.4.3	Interruptions imprévues .....	4
2	Feuille de contrôle pour la résolution de pannes .....	5
2.1	Généralités .....	5
2.2	Mise en page .....	6
2.2.1	Première page .....	6
2.2.2	Pages suivantes .....	7
3	Procédure en cas de défaillances ou de panne.....	8
3.1	Cas spécial e-quota .....	8
3.2	Intégration du trafic postal (ITP).....	9

<b>Document:</b>	1_Procédu	<b>Version:</b>	09.4
<b>établi par :</b>	Section Centre de service à la clientèle	<b>Mis à jour par :</b>	Section Exploitation et organisation
<b>Distribué par:</b>	Internet AFD		<b>Page 2 sur 9</b>

## 0 Avenants

Avenants	Date	Chapitre	Chiffre	Modifications
<b>1</b> <b>Version 9.1</b> <b>Version 9.2</b>	Mars 2009 Avril 2009	1	1.3/1.6	L'office délivrant l'utilisation de la "procédure de secours" relève dès à présent de la compétence du bureau de douane.
<b>Version 9.3</b>	août 2011	1	1.5.1	monnaie de facturation
<b>Version 9.4</b>	sept 2015	1/3	1.4/3.1	nouvelles coordonnées

Document:	1_Procédures de secours	Version:	09.4
établi par :	Section Centre de service à la clientèle	Mis à jour par :	Section Exploitation et organisation
Distribué par:	Internet AFD		Page 3 sur 9

## 1 Procédure de secours

### 1.1 Généralités

La procédure de secours est utilisée lorsque, en raison d'une défaillance technique, le transitaire n'est pas en mesure de transmettre ou recevoir les messages XML et EDIFACT prévus dans e-dec. Peu importe que la défaillance technique soit due au système de la douane ou à celui du transitaire.

### 1.2 Principe

Une interruption du système ne doit pas entraîner de longs temps d'attente pour les clients de la douane (problèmes de bouchons / acceptation des partenaires de la douane).

### 1.3 Office émetteur

L'autorisation d'utilisation de la "procédure de secours" sera délivrée par le bureau de douane. Ce dernier prendra s'il y a lieu contact avec la section Centre de service TIC

### 1.4 Permanence (helpdesk) e-dec, section Centre de service TIC

#### 1.4.1 Atteignabilité

Numéro de téléphone: 058 462 60 00	Correspondance
<b>En service:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- du lundi au vendredi:</li> <li>- de 7.00 h à 17.00</li> </ul>	<b>Formulaire de contact (pour clients internes et externes):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="#">formulaire de contact</a></li> <li>- </li> </ul>

#### 1.4.2 Interruptions prévues

- Les travaux d'entretien nécessaires au bon fonctionnement du système de la douane ont généralement lieu les dimanches et les jours fériés.
- Les interruptions qui en résultent sont préalablement annoncées à tous les utilisateurs (internes et externes) sous la forme d'un avis d'interruption au moyen du service «News Abo» (liste de publipostage).
- Le partenaire de la douane peut s'abonner aux news sous le lien suivant:  
<https://www.news.admin.ch/dienstleistungen/abonnieren/index.html>.

#### 1.4.3 Interruptions imprévues

En cas d'interruptions imprévues ou de défaillances du système de la douane, la permanence en informe immédiatement tous les partenaires de la douane au moyen du service «News-Abo».

Document:	1_Procédure de secours	Version:	09.4
établi par :	Section Centre de service à la clientèle	Mis à jour par :	Section Exploitation et organisation
Distribué par:	Internet AFD		Page 4 sur 9

## 2 Feuille de contrôle pour la résolution de pannes

La feuille de contrôle pour la résolution de pannes sert de document de remplacement.

### 2.1 Généralités

- Format de papier A4 vertical
- Taille d'écriture 10, sauf le titre et la mention relative à la déclaration simplifiée > taille 12
- Papier blanc sans impression
- La mention du taux du droit n'est en principe nécessaire que dans les cas où le déclarant doit sélectionner le taux effectivement applicable parmi plusieurs taux possibles.
- Le document doit être signé par le déclarant.
- Les zones marquées en rouge doivent toujours être imprimées; les zones en bleu ou en italique ne doivent être imprimées que si des données y ont été saisies.

Document:	1_Procédures de secours	Version:	09.4
établi par :	Section Centre de service à la clientèle	Mis à jour par :	Section Exploitation et organisation
Distribué par:	Internet AFD		Page 5 sur 9

## 2.2 Mise en page

### 2.2.1 Première page

#### Feuille de contrôle pour la résolution de pannes

Moment de la déclaration

Nom de l'office

Type de déclaration

Importateur Nom

Rue et numéro

Rue 2

Rue 3

Ville

Destinataire Nom

Rue et numéro

Rue 2

Rue 3

Ville

Transitaire Nom

Rue et numéro

Ville

Nom du déclarant

Numéro de déclaration transitaire

Numéro du dossier transitaire

Immatriculation du moyen de transport

Compte douane: 999999

Compte TVA: 999999

Document précédent

Genre, Numéro, indications complémentaires

...

Lieu de remise:

Nom, adresse, ville

Justification provisoire:

Justification

1

LOAD 1 LOAD 2 LOAD 3

Désignation de la marchandise

9999.9999 ZC 999\*

Marchandise commerciale

Préférence XX

Déclaration

Type de déclaration + type de position

Masse nette 99999999.000\*

Massse brute 99999999.0\*

Valeur stat. 9999999999\*

Taux douane: 9999999.99\*

Poids net: 99999999.000

Quantité suppl. 99999999.0\*

Valeur TVA 9999999999\*

TVA [%]: 999.9\*

Colisage

Code d'emballage, nombre, numéro

...

Remarques:

Remarques

...

Documents

Code de genre, numéro, date, indications supplémentaires

...

Autorisations:

Type, code de l'office, numéro, date, indications supplémentaires.

..

Redevances supplémentaires

Genre, clé, quantité, Vol-%, taux

...

Document:	1_Procédu	Version:	09.4
établi par :	Section Centre de service à la clientèle	Mis à jour par :	Section Exploitation et organisation
Distribué par:	Internet AFD		Page 6 sur 9

## 2.2.2 Pages suivantes

Feuille de contrôle pour la résolution de pannes

Moment de la déclaration

Nom de l'office

Type de déclaration

Tient lieu de déclaration en douane au sens de la loi sur les douanes

2

LOAD 1 LOAD 2 LOAD 3

Désignation de la marchandise

9999.9999 ZC 999\*

Marchandise commerciale  Préférence XX Déclaration Type de déclaration + type de position

Masse nette 99999999.000\* Masse brute 99999999.0\* Valeur stat. 999999999\* Taux douane: 9999999.99\*  
Poids net: 99999999.000 Quantité suppl. 99999999.0\* Valeur TVA 999999999\* TVA [%]: 999.9\*

Colisage

Code d'emballage, nombre, numéro

...

Documents

Code de genre, numéro, date, indications supplémentaires

...

Autorisations:

Type, code de l'office, numéro, date, indications supplémentaires.

..

Redevances supplémentaire

Genre, clé, quantité, Vol-%, taux...

Document:	1_Procédu	Version:	09.4
établi par :	Section Centre de service à la clientèle	Mis à jour par :	Section Exploitation et organisation
Distribué par:	Internet AFD		Page 7 sur 9

### 3 Procédure en cas de défaillances ou de panne

Cause / problèmes	Solution
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Du côté de la clientèle</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Panne du système</li> <li>⇒ Problèmes avec l'adresse électronique</li> <li>⇒ Aucune réponse</li> <li>⇒ Certificat</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Prendre contact avec le fournisseur du logiciel</li> <li>⇒ Si le problème ne peut pas être résolu, le fournisseur du logiciel prend contact avec la permanence. En dehors des heures de bureau, c'est le bureau de douane qui prend les décisions.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Du côté de la douane</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Panne du système</li> <li>⇒ Extrême lenteur du système</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ C'est l'OFIT qui est chargé de résoudre le problème. (Il est informé du problème par le Centre de service TIC).</li> <li>⇒ La permanence informe les clients, au moyen de la liste de diffusion.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Indisponibilité en raison d'une mise à jour, d'un patch ou d'une amélioration du système (interruptions prévues, voir ch. 14.4.2): <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Cela concerne le plus souvent les jours chômés comme le dimanche ou les jours fériés généraux.</li> <li>⇒ Les clients internes et externes en sont informés à l'avance.</li> </ul> </li> </ul>	

#### 3.1 Cas spécial e-quota

En cas de panne du système lors de la taxation de marchandises contingentées, la feuille de contrôle pour la résolution de pannes doit être également envoyée, dûment remplie, par courriel ou par fax à la DGD, section Mesures économiques

- Adresse électronique: [ozd.e-quota@ezv.admin.ch](mailto:ozd.e-quota@ezv.admin.ch) objet: «**solution en cas de panne**»
- Fax: 058 / 463 92 79

Document:	1_Procédure de secours	Version:	09.4
établi par :	Section Centre de service à la clientèle	Mis à jour par :	Section Exploitation et organisation
Distribué par:	Internet AFD		Page 8 sur 9

### 3.2 Intégration du trafic postal (ITP)

Cause / problèmes	Solution
○ Panne du système du côté de la clientèle	⇒ Retenir l'envoi ⇒ Libération visuelle des envois par la douane ou ⇒ Libération par la douane sur la base de la feuille de contrôle
○ Panne du système du côté de la douane	⇒ idem
○ Panne de communication	⇒ Il existe deux voies de communication (serveur de courrier électronique et service web). En cas de panne d'un système, il faut recourir à l'autre. Si les deux systèmes sont en panne, voir la marche à suivre en cas de panne du système auprès de l'AFD
○ Lenteur du système	⇒ C'est l'OFIT qui est chargé de résoudre le problème. (Il est informé du problème par le Centre de service TIC) ⇒ La permanence informe les clients, au moyen de la liste de diffusion.

Document:	1_Procédu	Version:	09.4
établi par :	Section Centre de service à la clientèle	Mis à jour par :	Section Exploitation et organisation
Distribué par:	Internet AFD		Page 9 sur 9