

# ***Vade-mecum sur SOPRANO-ACE ACT (destinataire agréé Transit et TIR) à l'attention des opérateurs***

## **Introduction**

L'objectif du formulaire SOPRANO-ACE ACT (destinataire agréé Transit et TIR) est d'offrir la possibilité aux opérateurs d'effectuer leur demande d'autorisation de destinataire agréé en ligne *via* l'application SOPRANO.

Ce projet national s'inscrit dans le cadre du projet communautaire « *Customs Decisions* » qui prévoit la dématérialisation des décisions douanières délivrées en application des dispositions du Code des Douanes de l'Union (CDU).

## **1- Chemin d'accès à SOPRANO-ACE ACT**

Pré-requis pour demander une autorisation d'expéditeur agréé dans SOPRANO-ACE ACT : l'opérateur possède une relation OPPD (opérateur [Pro.Dou@ne](mailto:Pro.Dou@ne)) valide au niveau établissement et est habilité à utiliser l'application SOPRANO.

Ainsi, l'accès à SOPRANO est conditionné par l'accomplissement des trois démarches suivantes :

- s'inscrire sur <https://pro.douane.gouv.fr> ;
- compléter le formulaire d'option au statut d'opérateur pro.douane ;
- contacter le Pôle d'action économique (PAE) ou le service territorialement compétent.

***N.B : les modalités d'accès à SOPRANO-ACE ACT sont susceptibles d'évoluer dans le cadre de la fusion ProDouane et douane.gouv.fr***

## S'authentifier pour accéder à la téléprocédure

### Sur douane.gouv.fr

Sur [www.douane.gouv.fr](http://www.douane.gouv.fr), il vous sera demandé de vous authentifier en utilisant l'encart situé en haut à droite.



The screenshot shows the top navigation bar of the douane.gouv.fr website. On the left, there are links for 'Professionnel' and 'DataDouane'. In the center is the logo for 'douane.gouv.fr' with the tagline 'DOUANES ET DROITS INDIRECTS'. On the right, there is a 'Pro Douane' dropdown menu. Below this menu is a login form with two input fields: 'Identifiant' and 'Mot de passe'. A link for 'Mot de passe oublié ?' is located below the password field. At the bottom of the login area, there are links for 'Accueil Pro douane', 'Les Services Pro douane', 'La Métho Informatique', and 'Inscription'.

Capture 1. Connexion sur [www.douane.gouv.fr](http://www.douane.gouv.fr)

### Sur pro.douane.gouv.fr

Sur [pro.douane.gouv.fr](http://pro.douane.gouv.fr), il vous sera demandé de vous authentifier en utilisant l'encart situé en haut à gauche.



The screenshot shows the top navigation bar of the pro.douane.gouv.fr website. On the left is the logo for 'PRODOU@NE' with the tagline 'La Douane au service des professionnels'. Below the logo is a login form with two input fields: 'Identifiant' and 'Mot de passe'. To the right of the password field is a button labeled ':: ENTRER ::'.

Capture 2. Connexion sur <https://pro.douane.gouv.fr>

## SOPRANO TRANSIT - TIR

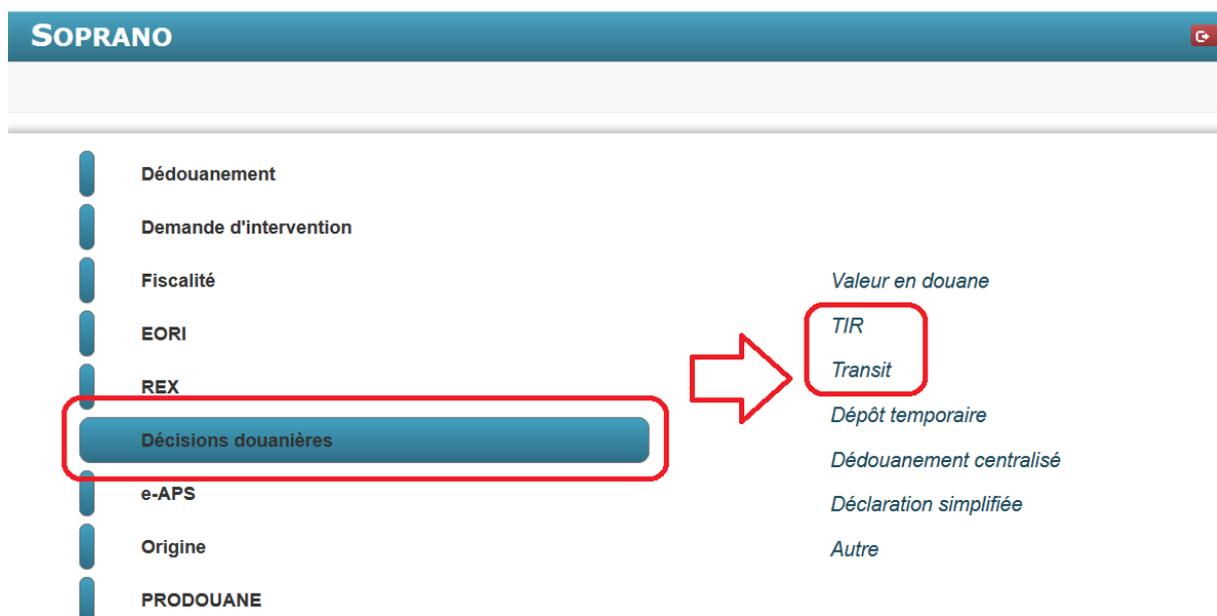
### Accéder à l'espace SOPRANO

Une fois authentifié avec votre identifiant / mot de passe, veuillez sélectionner SOPRANO dans la liste "Mes téléservices". Si le bouton n'est pas proposé, veuillez vérifier que vous avez satisfait les trois étapes obligatoires listées ci-avant.

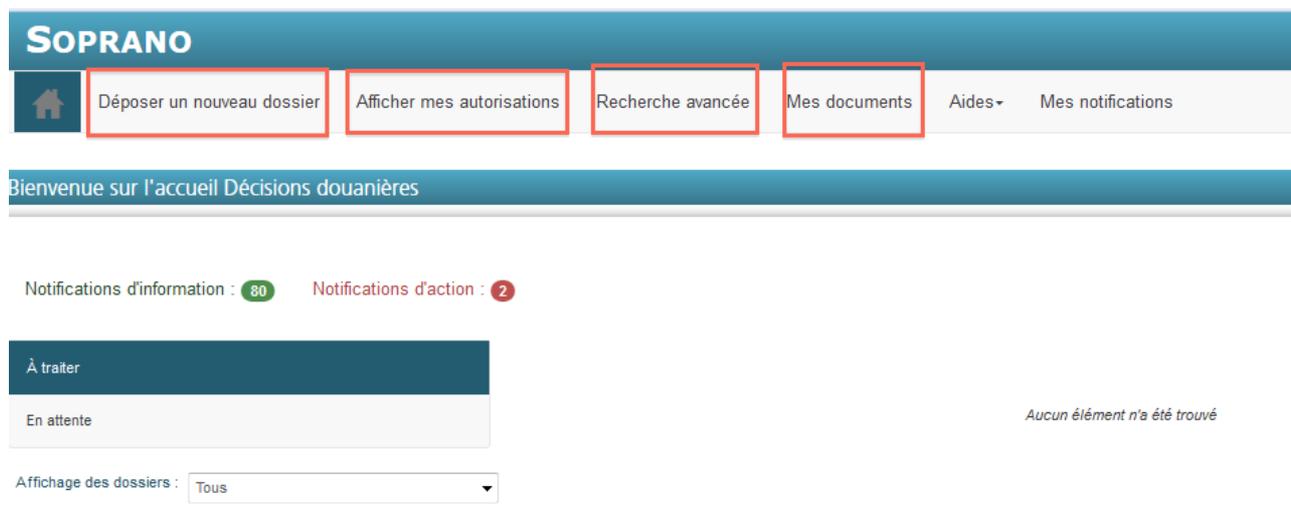
The screenshot shows the ProDou@ne website interface. At the top, there is a navigation bar with the following items: ACCUEIL, PRÉSENTATION PORTAIL, TÉLÉSERVICES DISPONIBLES, and DOCUMENTATION GUICHET EDI. Below this, a sidebar titled 'Mes téléservices' contains a list of services. The 'SOPRANO' service is highlighted with a red box. The main content area displays various news items and updates, including 'Ouverture nouvelle plate-forme formpro.douane.gouv.fr', 'Réforme territoriale', and 'Résultats de l'enquête de satisfaction sur l'informatique de la Douane'.

Capture 3. Sélection de la téléprocédure SOPRANO dans le menu de gauche

This screenshot shows the SOPRANO service page on the ProDou@ne website. The user is logged in as 'Andrieu Guilhem'. The 'SOPRANO' service is highlighted with a red box. Below the service name, there is a red box containing the text ':: ENTRER ::'. The page contains two identical paragraphs of text: 'Cette téléprocédure permet aux opérateurs ayant opté pour le statut Opérateur ProDouane de soumettre en ligne leurs demandes autorisation (RTC, REC, OEA). Attention, ce service nécessite que votre navigateur autorise l'ouverture de pop-up. Pour plus d'information veuillez consulter la documentation.'



Après avoir cliqué sur Transit ou sur TIR, l'opérateur a le choix entre plusieurs possibilités :



Il dispose notamment des possibilités suivantes :

- **dépôt d'un nouveau dossier** : permet de déposer une demande
- **afficher mes autorisations** : permet de visualiser les demandes octroyées
- **recherche avancée** : permet de rechercher parmi les demandes déposées
- **mes documents** : permet d'ajouter / consulter les documents nécessaires à l'instruction de ses demandes.

Sur la page d'accueil, l'opérateur peut consulter ses dossiers « à traiter » ainsi que ceux ayant le statut « en attente » :

Dans la rubrique « à traiter », l'opérateur retrouve les dossiers qui lui ont été retournés par les services pour demandes d'informations complémentaires.

Dans « en attente », l'opérateur peut consulter les demandes déposées qui sont en cours de traitement par les services des douanes.

Il est possible d'entrer dans le formulaire destinataire agréé depuis l'onglet Transit et depuis l'onglet TIR :

The screenshot shows the SOPRANO application interface. At the top, there is a navigation bar with the SOPRANO logo and several menu items: 'Déposer un nouveau dossier', 'Afficher mes autorisations', 'Recherche avancée', 'Mes documents', 'Aides', and 'Mes notifications'. Below this, a header indicates the current page is for 'Création d'une demande d'autorisation du domaine : Décisions douanières'. A horizontal menu contains several tabs: 'Valeur en douane', 'TIR', 'Transit', 'Dépôt temporaire', 'Dédouanement centralisé', 'Déclaration simplifiée', 'Garanties', and 'Émettre'. The 'TIR' tab is highlighted with a red box. Below the tabs, there are two buttons: 'Destinataire agréé' and 'Agrément véhicules TIR'. The 'Destinataire agréé' button is also highlighted with a red box.

Que l'on entre dans le formulaire de destinataire agréé via l'onglet TIR ou via l'onglet Transit, il est possible de choisir de déposer une demande :

- uniquement dans le cadre du TRANSIT ;
- uniquement dans le cadre du TIR ;
- dans le cadre du TRANSIT et du TIR.

The screenshot shows the SOPRANO application interface for 'Création d'une demande d'autorisation 'Destinataire agréé''. At the top, there is a navigation bar with the SOPRANO logo and several menu items: 'Déposer un nouveau dossier', 'Afficher mes autorisations', 'Recherche avancée', 'Mes documents', 'Aides', and 'Mes notifications'. Below this, a header indicates the current page is for 'Création d'une demande d'autorisation 'Destinataire agréé''. The main content area is divided into two sections: 'Étapes de création du dossier' and 'Étapes de saisie d'une demande'. The 'Étapes de création du dossier' section shows three steps: 'Étape 1 : Création du dossier', 'Étape 2 : Récapitulatif', and 'Étape 3 : Dossier créé'. The 'Étapes de saisie d'une demande' section shows four steps: 'Titulaire', 'Répartition des Responsabilités', 'Données comptables', and 'Données spécifiques'. The 'Titulaire' step is highlighted with a red box. Below the steps, there is a note: 'Les champs du formulaire précédés d'un astérisque rouge sont obligatoires'. The first step is marked with a red asterisk and a question mark: '\* 1. Choix du régime de la demande ?'. This section is highlighted with a red box and contains three radio button options:
 

- Je souhaite effectuer une demande dans le cadre du TRANSIT
- Je souhaite effectuer une demande dans le cadre du TIR
- Je souhaite effectuer une demande dans le cadre du TRANSIT et du TIR

## 2- Dépôt et recevabilité / Phase d'acceptation de la demande

### 2.1. La forme de la demande

La demande de statut de destinataire agréé s'effectue désormais uniquement par voie dématérialisée via l'appli SOPRANO.

Les demandes papier ne sont plus recevables.

Il convient de remplir les données du formulaire de demande.

Les données contenant un astérisque dans SOPRANO-ACE ACT sont des données obligatoires. Elles sont suivies d'un astérisque rouge dans le tableau ci-dessous.

Le tableau suivant fait foi en attendant l'insertion d'infobulles définitives dans SOPRANO-ACE ACT.

**N.B : Cas de demande « multi bureaux » : l'opérateur dépose une seule demande d'autorisation dans SOPRANO-ACE ACT avec plusieurs lieux rattachés à plusieurs bureaux. Le système va subdiviser cette demande unique en autant de demandes d'autorisation qu'il y a de bureaux concernés. Côté opérateur, sur l'écran « Afficher mes autorisations », cette démarche correspondra à une seule autorisation.**

Intitulé de la donnée	Signification de la donnée
1. Choix du régime de la demande	L'acteur clique obligatoirement sur un des trois choix suivants : « Je souhaite effectuer une demande dans le cadre du Transit » ou « Je souhaite effectuer une demande dans le cadre du TIR » ou « Je souhaite effectuer une demande dans le cadre du Transit et du TIR ». <b>N.B : Si l'opérateur dispose déjà, dans ROSA, d'une TAGE active destinataire agréé Transit et / ou TIR, il ne pourra pas choisir « Je souhaite effectuer une demande dans le cadre du Transit et du TIR ».</b> <sup>1</sup>
2. Désignation du service compétent	
Autorité douanière de décision	Ce champ, grisé, n'est pas modifiable. Le dossier sera attribué au(x) bureau(x) de douane de destination indiqué(s) en rubrique 11 "Lieu(x) de réception des marchandises TRANSIT & TIR". S'il y a plusieurs bureaux de destination, le système créera plusieurs demandes (demande multibureaux).
Type de décision *	Il s'agit d'un code correspondant à l'intitulé de l'autorisation. Ce champ obligatoire est pré-rempli par la mention « Destinataire agréé ACE » dans le cadre du transit, « Destinataire agréé ACT » dans le cadre du TIR ou « Destinataire agréé ACE et ACT ».
3. Validité géographique *	Ce champ obligatoire n'est pas modifiable. La valeur présélectionnée pour "Validité dans tous les Etats-membres de l'Union" est "Non". La valeur présélectionnée pour le pays est "France".
4. Informations sur le demandeur	Infobulle : <i>Le demandeur est la personne qui sollicite une autorisation auprès des autorités douanières.</i>
EORI *	Ce champ obligatoire, grisé, n'est pas modifiable. Donnée complétée automatiquement du fait de la connexion dans PRODOU@NE par l'opérateur.

<sup>1</sup> La relation TAGE destinataire agréé matérialise dans ROSA, un référentiel douanier, l'autorisation de destinataire agréé d'un opérateur.

Il existe deux type de TAGE destinataire agréé : la TAGE destinataire agréé transit et la TAGE destinataire agréé TIR.  
Les relations TAGE sont nécessaires au fonctionnement de Delta T, qui remplace NSTI.

Il est possible que l'opérateur qui dépose une demande d'autorisation dans SOPRANO – ACE ACT dispose déjà d'une relation TAGE destinataire agréé en raison de la reprise des données, pour le bon fonctionnement de Delta T, de l'applicatif NSTI vers le référentiel ROSA.

SOPRANO TRANSIT - TIR

Référence OEA	Ce champ, grisé, n'est pas modifiable. Donnée complétée automatiquement du fait de la connexion dans PRODOU@NE par l'opérateur.
NOM et prénom *	Ce champ obligatoire, grisé, n'est pas modifiable. Donnée complétée automatiquement du fait de la connexion dans PRODOU@NE par l'opérateur.
Adresse *	Ce champ obligatoire, grisé, n'est pas modifiable. Donnée complétée automatiquement du fait de la connexion dans PRODOU@NE par l'opérateur.
Code postal *	Ce champ obligatoire, grisé, n'est pas modifiable. Donnée complétée automatiquement du fait de la connexion dans PRODOU@NE par l'opérateur.
Ville *	Ce champ obligatoire, grisé, n'est pas modifiable. Donnée complétée automatiquement du fait de la connexion dans PRODOU@NE par l'opérateur.
Courriel *	Champ obligatoire permettant une saisie libre par l'acteur.
Téléphone *	Champ obligatoire permettant une saisie libre par l'acteur.
Fax	Champ facultatif permettant une saisie libre par l'acteur.
5. Informations sur le représentant	Infobulle : <i>Si le demandeur indiqué au champ 4 est représenté, il est nécessaire de fournir en plus les informations demandées ci-dessous : une copie d'un contrat, d'une procuration ou de tout autre document apportant la preuve de l'habilitation relative au statut de représentant en douane.</i> Par défaut, les champs de cette rubrique sont alimentés par les données de la rubrique « Informations sur le demandeur » et peuvent être modifiés.
EORI *	Champ obligatoire permettant une saisie libre par l'acteur.
Référence OEA	Ce champ, grisé, n'est pas modifiable.
NOM et prénom *	Champ obligatoire permettant une saisie libre par l'acteur.
Adresse *	Champ obligatoire permettant une saisie libre par l'acteur.
Code postal *	Champ obligatoire permettant une saisie libre par l'acteur.
Ville *	Champ obligatoire permettant une saisie libre par l'acteur.
Courriel *	Champ obligatoire permettant une saisie libre par l'acteur.
Téléphone *	Champ obligatoire permettant une saisie libre par l'acteur.
Fax	Champ facultatif permettant une saisie libre par l'acteur.
6. Responsable douane du demandeur	Infobulle : <i>Coordonnées de la personne concernée pouvant être utilisées pour d'autres contacts et communications en matière douanière (responsable douane de la société).</i> Cette rubrique est grisée et n'a pas à être renseignée si le demandeur est OEA.

SOPRANO TRANSIT - TIR

NOM et prénom *	Champ obligatoire permettant une saisie libre par l'acteur.
Courriel *	Champ obligatoire permettant une saisie libre par l'acteur.
Téléphone *	Champ obligatoire permettant une saisie libre par l'acteur.
Fax	Champ obligatoire permettant une saisie libre par l'acteur.
7. Informations sur la personne de contact (si différente du responsable douane)	Infobulle : <i>La personne de contact devant maintenir le contact avec les services douaniers en ce qui concerne la demande d'autorisation.</i> Les informations suivantes sont à fournir si cette personne est différente du responsable douane du demandeur indiqué en rubrique 6.
NOM et prénom	Champ facultatif permettant une saisie libre par l'acteur.
Courriel	Champ facultatif permettant une saisie libre par l'acteur.
Téléphone	Champ facultatif permettant une saisie libre par l'acteur.
Fax	Champ facultatif permettant une saisie libre par l'acteur.
8. Personne responsable de la société du demandeur	Infobulle : <i>Informations de la personne concernée selon le statut/la forme juridique de la société du demandeur, en particulier : le directeur/gérant de l'entreprise, les directeurs et membres du conseil d'administration. Attention ces informations ne sont pas à fournir si le demandeur est OEA.</i>
NOM et prénom *	Champ obligatoire permettant une saisie libre par l'acteur.
Adresse *	Champ obligatoire permettant une saisie libre par l'acteur.
Code postal *	Champ obligatoire permettant une saisie libre par l'acteur.
Ville *	Champ obligatoire permettant une saisie libre par l'acteur.
Pays *	Champ obligatoire avec menu déroulant.
N° de CNI / Passeport *	Champ obligatoire permettant une saisie libre par l'acteur.
Date de naissance *	Champ obligatoire permettant une saisie libre par l'acteur.
9. Lieu(x) de conservation des écritures *	Champ obligatoire. Il convient de cliquer sur « ajouter un lieu » et de remplir.
Adresse *	Champ obligatoire permettant une saisie libre par l'acteur.
Code postal *	Champ obligatoire permettant une saisie libre par l'acteur.
Ville * OU ONULOCODE	Au choix, soit entrer le nom de la ville, soit le numéro ONULOCODE (code géographique élaboré et géré par la Commission économique des Nations unies).
Pays *	Champ obligatoire avec menu déroulant.
10. Type(s) d'écriture *	Infobulle : <i>Préciser le type d'écritures en donnant des précisions concernant le système informatique ou le logiciel devant être utilisé.</i> Champ obligatoire. Il convient de cliquer sur « ajouter un type d'écritures » et de remplir.

SOPRANO TRANSIT - TIR

11. Lieu(x) de réception des marchandises (TRANSIT & TIR) *	<p>Infobulle : <i>Un plan matérialisant les locaux à agréer est à transmettre à l'appui de votre demande via la fonctionnalité.</i></p> <p>Champ obligatoire.</p> <p>Il convient de cliquer sur « <i>ajouter un lieu</i> » et de remplir.</p>
Bureau de douane de destination *	<p>Champ obligatoire.</p> <p>Un menu déroulant permet de sélectionner un bureau de douane de destination pour chaque lieu.</p> <p>Celui-ci correspond au bureau qui recevra la demande (mais qui ne sera pas nécessairement le service d'octroi faute de pouvoir en la matière : il devra donc réaffecter le dossier à un autre bureau).</p>
Qualification *	<p>Ce champ obligatoire, grisé, n'est pas modifiable.</p> <p>Il y a un pré-remplissage avec la mention « <i>Numéro EORI</i> ».</p>
Pays *	<p>Ce champ obligatoire, grisé, n'est pas modifiable.</p> <p>Il y a un pré-remplissage avec la mention « <i>France</i> ».</p>
Type de lieu *	<p>Ce champ obligatoire, grisé, n'est pas modifiable.</p> <p>Il y a un pré-remplissage avec la mention « <i>Lieu autorisé</i> ».</p>
<b>Code lieu agréé (si existant)</b>	
Numéro identifiant douane	Ce champ, grisé, n'est pas modifiable.
Information additionnelle	Ce champ, grisé, n'est pas modifiable.
<b>Description</b>	
Sélectionner la description * A défaut, saisir la description libre	Champ obligatoire avec menu déroulant.
Numéro	Champ facultatif permettant une saisie libre.
Répétition	Champ facultatif permettant une saisie libre.
Type de voie	Champ facultatif permettant une saisie libre.
Nom de la voie *	Champ obligatoire permettant une saisie libre.
Complément d'adresse	Champ facultatif permettant une saisie libre.
Code postal *	Champ obligatoire permettant une saisie libre.
Ville *	Champ obligatoire permettant une saisie libre.
12. Nature des marchandises réceptionnées	<p>Infobulle : <i>Indiquer sommairement la désignation des marchandises habituellement réceptionnées par le demandeur dans le cadre de son activité.</i></p> <p>Il convient de cliquer sur "<i>Ajouter une marchandise</i>" et de remplir.</p>

SOPRANO TRANSIT - TIR

	<b><i>N.B. : cette rubrique "Nature des marchandises réceptionnées" ne concerne que la demande d'autorisation dans le cadre du Transit. Elle n'apparaît pas dans les formulaires SOPRANO-ACT (destinataire agréé TIR). En cas de demande Transit &amp; TIR, elle apparaît.</i></b>
Code SH *	Champ obligatoire permettant une saisie libre.
Description *	Champ obligatoire permettant une saisie libre.
13. Marchandise(s) exclue(s)	<b><i>N.B. : cette rubrique ne peut pas être servie par l'opérateur qui dépose une demande d'autorisation. Cette rubrique peut uniquement être servie par le service douanier qui réceptionne cette demande d'autorisation.</i></b>
14. Autres	
Remarques de l'opérateur	Champ facultatif permettant une saisie libre par l'acteur. <b><i>N.B. : c'est via ce champ que l'opérateur doit indiquer s'il dépend du Service Grands Comptes.</i></b>
Nombre prévisionnel d'opérations mensuelles *	Champ obligatoire permettant une saisie libre par l'acteur.
Accord communication à la Commission européenne (DG Taxud) *	Champ obligatoire. Cocher « OUI » ou « NON » pour publier l'autorisation sur le site de la Commission européenne.
Moyen(s) de transport utilisé(s) *	Champ obligatoire. Il est possible de cocher : <i>Transport par mer ET / OU Transport par navigation intérieure ET / OU Transport par air ET / OU Transport par route ET / OU Transport par chemin de fer.</i>
Autres	Champ facultatif permettant une saisie libre par l'acteur.
15. Traitement(s) douanier(s) assigné(s) à la marchandise	
Destination(s) douanière(s) envisagée(s) *	Menu déroulant. Il est possible de choisir : <i>autre régime particulier, installation de stockage temporaire (IST), lieu agréé aux fins de dépôt temporaire (LADT), MLP / MAC (mise en libre pratique, mise à la consommation), réexportation, stockage sous dépôt temporaire / transfert entre IST, transit.</i>
Autre régime particulier *	Champ obligatoire permettant une saisie libre par l'acteur, si "autre régime particulier" a été choisi dans la case précédente.

## **2.2. Les documents joints à la demande**

Si la personne qui dépose la demande d'autorisation ne dispose pas du statut OEA, il convient a minima d'ajouter les pièces jointes ci-dessous en cliquant sur « *gestionnaire de documents* » :

- Extrait KBIS récent ;
- Nom, prénom, date de naissance de l'employé en charge des questions douanières au sein de la société ;
- Bulletin n°3 du casier judiciaire du ou des responsable(s) légal(aux) ainsi que de l'employé en charge des questions douanières au sein de la société ;
- Conditions d'acceptation de l'article 11 du règlement délégué de la Commission (RDC) 2015-2446 du 28 juillet 2015 (EORI valide ; établissement sur le territoire douanier de l'UE ; autorité douanière compétente ; absence de révocation à l'initiative de l'administration d'une précédente autorisation l'année précédant la demande ou absence d'annulation d'autorisation dans les trois années précédant la demande) ;
- Un plan des locaux matérialisant les lieux.

## **2.3. Les actions de l'opérateur sur sa demande d'autorisation**

Les actions suivantes sont possibles à ce stade pour la personne qui dépose sa demande dans SOPRANO :

- **précédent** : pour visualiser toutes les informations de sa demande d'autorisation
- **contrôler** : pour vérifier si le formulaire contient des erreurs avant de le valider
  - si les contrôles sont négatifs : les champs en erreur ou manquants sont indiqués à l'acteur pour correction.
  - si les contrôles sont positifs : l'acteur est informé que le formulaire est correctement rempli. A ce stade, le contrôle du formulaire ne vaut pas validation. Le processus est figé à cette étape tant que l'acteur n'a pas soumis formellement son dossier en cliquant sur « *Valider* ».
- **sauvegarder** : le dossier est enregistré en tant que brouillon et peut être complété ultérieurement. Aucun contrôle n'est fait sur le formulaire, le dossier en cours de constitution est sauvegardé en l'état.
- **valider** : pour transmettre la demande au service des douanes. La validation nécessite toujours une confirmation. A la confirmation, dans la partie supérieure de son écran SOPRANO, le demandeur reçoit un message lui indiquant que sa demande a été enregistrée avec succès et que le numéro qui lui a été attribué ne sera pas valide avant octroi par l'administration.

Le dossier apparaît désormais sur l'écran d'accueil dans la rubrique « *en attente* » avec le statut « *en étude* ».

Afin d'agir sur le dossier, l'utilisateur clique dessus pour l'ouvrir. Des informations générales relatives à la demande, ainsi qu'un historique, apparaissent.

L'utilisateur peut ajouter un commentaire à l'attention du service en cliquant sur la rubrique dédiée sur le récapitulatif de demande. Ce commentaire apparaîtra dans l'historique de la demande.

## **2.4. Le délai de recevabilité et les actions pendant ce délai**

### **2.4.1. Le délai de recevabilité**

*N.B : le délai est comptabilisé en jours calendaires.*

Le Code des Douanes de l'Union (CDU) prévoit un délai de 30 jours ouvrés à compter de la date de réception de la demande pour accepter cette demande. Par acceptation, il faut entendre contrôle de recevabilité de la demande (article 22 2° du CDU).

### **2.4.2. Les actions pendant le délai de recevabilité**

Le service des douanes peut :

- **ajouter un commentaire ;**
- **demander des informations complémentaires ;**

Cette fonctionnalité sert en cas de dossier incomplet ou qui nécessite plus de précisions.

Le douanier intègre un délai de réponse pour l'opérateur.

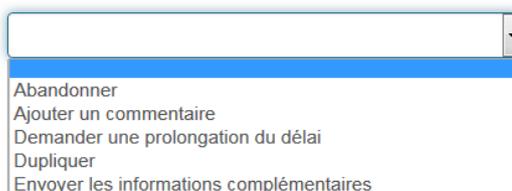
Côté opérateur, le dossier est à l'état incomplet dans les dossiers à traiter.

L'opérateur peut alors choisir d'effectuer plusieurs actions :

#### **Actions**

\* Action :

Commentaires :



A screenshot of a web interface showing a dropdown menu. The menu is open, displaying five options: 'Abandonner', 'Ajouter un commentaire', 'Demander une prolongation du délai', 'Dupliquer', and 'Envoyer les informations complémentaires'. The 'Envoyer les informations complémentaires' option is highlighted in blue. To the left of the dropdown, there is a label '\* Action :' and 'Commentaires :'. Below the dropdown menu, there is a green button labeled 'Valider'.

Valider

Si l'opérateur clique sur l'action « *envoyer des informations complémentaires* », il doit ensuite compléter l'onglet « *informations complémentaires* » au bas du formulaire puis « *valider* ».

\* Informations complémentaires :

Précédent

Contrôler

Valider

Le douanier peut décider que les informations complémentaires ne sont pas conformes ou au contraire qu'elles le sont.

Si les informations complémentaires ne sont pas conformes aux attentes, le dossier est rejeté.

Si les informations complémentaires sont conformes aux attentes, le dossier est validé.

L'action qui consiste à demander des informations complémentaires pendant la phase de recevabilité à l'opérateur :

- suspend le délai de traitement côté Douane.
- déclenche un délai côté opérateur, fixé par le douanier, tel qu'à l'issue de ce délai, le système rejette automatiquement les demandes en attente d'informations complémentaires restées sans réponse. La demande est irrecevable et le demandeur en est informé. Le droit d'être entendu n'est pas mis en œuvre.

**Le silence de l'administration vaut acceptation de la demande.** A ce titre, si le demandeur n'est pas informé que sa demande est - ou non - recevable, **la demande est réputée recevable 30 jours à compter de sa date de dépôt** – moins le délai accordé pour fournir éventuellement des informations supplémentaires.

- **rejeter le dossier** : quand le dossier n'est pas recevable, le dossier passe en statut « *rejeté* » ;

- **réaffecter le dossier** : le douanier clique sur "*service compétent choisi pour la réaffectation*" et accompagne cette action d'un commentaire ;

- **valider le dossier** : quand le dossier est recevable, il passe au statut « *en décision* ».

Cela déclenche le début de l'instruction / phase de prise de décision.

### [3- Instruction / Phase de prise de décision](#)

#### **3.1. Le délai de prise de décision**

*N.B : le délai est comptabilisé en jours calendaires.*

**Le délai de prise de décision par le service des douanes est au maximum de 120 jours ouvrés à compter de la date d'acceptation de la demande.**

Lorsque le délai ne peut pas être tenu par le service des douanes, il en informe le demandeur avant l'expiration de ce délai. Le délai est alors prolongé de 30 jours maximum (article 22 3° du CDU).

### **3.2. Les actions pendant les délais de prise de décision**

Avant l'octroi, le service des douanes peut :

- **ajouter un commentaire**

- **demander des informations complémentaires** (Cf. : 2.4.2.)

Si le douanier décide que les informations ou données transmises ne sont pas conformes, l'opérateur peut proposer un ajustement, dans un délai de trente jours maximum, pour fournir les informations. Le douanier vérifie l'ajustement et rejette ou accepte. Si l'ajustement est accepté, l'opérateur doit appuyer sur « *réaliser les ajustements* ».

- **mettre en cours de rejet (droit d'être entendu) ;**

Lorsque le douanier est susceptible de prendre une décision défavorable pour l'opérateur, la procédure relative au droit d'être entendu se déclenche.

L'opérateur exerce le DEE en cliquant sur « *exercer le droit d'être entendu* » dans SOPRANO. Après examen des observations formulées par l'opérateur, le douanier a le choix entre « *octroyer* » ou « *refuser* » l'autorisation.

Si une décision défavorable est prise définitivement par l'administration, un recours est possible conformément à l'article 44 du CDU.

- **prolonger le délai d'étude** : lorsque le service est dans l'incapacité de traiter le dossier dans un délai de cent vingt jours, il peut prolonger le délai de trente jours maximum ;

- **rédiger le projet d'autorisation** : le service des douanes peut vérifier la demande d'autorisation et la compléter si besoin ;

- **octroyer l'autorisation** ;

Le dossier passe à l'état « *octroyé* » et l'autorisation est validée électroniquement.

Le formulaire dématérialisé fait foi.

L'autorisation est visible en cliquant sur l'onglet « *afficher mes autorisations* ». Elle peut être imprimée en version papier.

La décision d'autorisation prend effet à la date à laquelle elle est reçue ou réputée reçue par le demandeur (à moins que la décision ou la législation douanière en disposent autrement).

Sauf exceptions prévues par le CDU à l'article 45 paragraphe 2 (sur la suspension d'exécution), les décisions prises sont exécutoires par les autorités douanières à compter de cette même date.

La validité de l'autorisation n'est pas limitée dans le temps.

## 4- Autorisation / Phase post-octroi

### 4.1. Point d'attention : précision sur les lieux agréés

*N.B. : les opérateurs opérant en EDI dans NSTI / Delta T doivent veiller à récupérer et noter leur numéro d'agrément ainsi que les numéros de leurs lieux (soit l'information redescendra de ROSA dans le formulaire SOPRANO, soit le douanier devra la communiquer via la rubrique « commentaires ») dans la mesure où ils en auront besoin pour agir en tant que destinataire agréé depuis les locaux repris dans leur autorisation.*

En l'absence de critère obligeant un destinataire agréé à être propriétaire de ses locaux et présent sur le site de déchargement, un transitaire peut dès lors être autorisé à devenir destinataire agréé pour les sites de ses clients à condition :

- qu'il soit en mesure de respecter les formalités liées à cette simplification (notamment en matière de gestion des écritures et leur accès),
- qu'il dispose d'une personne mandatée sur place pour prévenir de toute irrégularité et assister aux contrôles réalisés par le bureau de destination transit.

Pour rappel, l'autorité douanière doit être en mesure de superviser le régime et d'effectuer des contrôles sans effort administratif disproportionné par rapport aux besoins de la personne concernée.

### 4.2 Les actions de l'opérateur durant la vie de l'autorisation

Après octroi, plusieurs fonctionnalités peuvent être mises en oeuvre par l'opérateur :

- **ajouter un commentaire ;**
- **communiquer des informations susceptibles de remettre en cause la validité de l'autorisation :** en fonction de ces informations, le douanier peut laisser l'autorisation au statut « octroyé », ou « annuler l'autorisation », ou « révoquer l'autorisation », ou « modifier l'autorisation », ou « suspendre l'autorisation » ;
- **demander la révocation :** le titulaire de l'autorisation peut demander la révocation de l'autorisation, il doit saisir une date d'effet souhaitée et un commentaire ;
- **demander la suspension :** le titulaire de l'autorisation peut demander la suspension de l'autorisation, car il est temporairement dans l'incapacité de remplir les conditions fixées dans l'autorisation ou de respecter ses obligations ;
- **demander un avenant ;**

*N.B. : il convient de ne pas utiliser cette fonctionnalité pour le moment et d'utiliser à la place "demander une modification".*

- **demander une modification de l'autorisation :** l'opérateur propose des modifications au douanier qui statue ensuite sur la requête.

### **4.3. Les actions du service des douanes durant la vie de l'autorisation**

Après l'octroi, le service des douanes peut :

- **ajouter un commentaire**
- **modifier l'autorisation (droit d'être entendu)**
- **révoquer l'autorisation (droit d'être entendu)**
- **suspendre l'autorisation (droit d'être entendu)**

Ces trois dernières décisions étant défavorables, le DEE est mis en oeuvre et l'opérateur doit répondre au service douanier en cliquant sur « *exercer le droit d'être entendu* » dans SOPRANO.

Si à l'issue du DEE, une décision défavorable est prise définitivement, un droit de recours est prévu à l'article 44 du CDU.

## **5- Description des statuts**

Libellé	Description
Brouillon	Le dossier est en cours de constitution. Le dossier au statut brouillon peut être sauvegardé et repris par l'opérateur.
Incomplet	Le dossier a été soumis au service douanier mais a été jugé incomplet. L'opérateur doit compléter ou modifier le dossier avant de le soumettre à nouveau. Le dossier au statut incomplet peut être sauvegardé et repris par l'opérateur.
Abandonné (statut final)	L'opérateur décide d'abandonner la constitution de son dossier. A ce stade, le dossier n'a pas été transmis au service douanier.
En étude (Accepté)	Le dossier a été transmis au service douanier qui en étudie la recevabilité.
Rejet/Annulation/Suspension/Révocation en cours	Le dossier est en cours de rejet (état utilisé pendant la période permettant à l'opérateur d'exercer son droit d'être entendu).
Rejeté	Deux possibilités : Le dossier est jugé irrecevable par le service douanier. L'autorisation n'est pas délivrée par le service douanier.
En décision	L'autorisation est en attente de décision.
Octroyé (Actif)	L'autorisation est octroyée.
Suspendu	L'autorisation est suspendue.
Révoqué	L'autorisation est révoquée.
Annulé	L'autorisation est annulée.

## 6- Résumé de la vie de la demande d'autorisation de destinataire agréé

