



## IMPOTS ET RECOUVREMENT

Administration des Douanes et Accises

### PROCEDURES ACCISIENNES

<b>PROCEDURE DE SECOURS GENERALE RELATIVE A L'INDISPONIBILITE DU SYSTEME PLDA –AC4</b>	<b>C.D. 720.05</b>
	<b>D.A. 252.252</b>

Bruxelles, le 26 avril 2012

**Distribution par les directeurs régionaux :**

- à chaque service chargé de la tenue d'une collection,
- aux membres du personnel de niveau A, B et C.

#### **A. Généralités**

##### **Compétence**

1. Les dispositions à appliquer en cas de procédure de secours se basent sur l'article 11, § 5, de l'arrêté ministériel du 18 mars 2010 relatif au régime général d'accise. Conformément à cet article, l'Administrateur général Douanes et Accises est habilité à prescrire les procédures à respecter lorsque le système électronique paperless douanes et accises – AC4 est indisponible.

## **B. Mesures de précaution dans le domaine du Hardware**

2. L'Administration des douanes et accises prendra toutes les mesures pour disposer en tout temps dans le domaine du hardware des ordinateurs nécessaires et des appareils qui sont indispensables pour assurer la continuité du fonctionnement du système informatisé paperless douanes et accises – AC4.

3. Du côté des opérateurs économiques, on peut s'attendre à ce qu'ils aient conclu des contrats d'entretien pour leur hardware et par ailleurs qu'ils soient attentifs aussi aux situations imprévisibles qui peuvent se présenter et auxquelles ils doivent pouvoir remédier rapidement afin d'éviter de devoir faire appel trop fréquemment à la procédure de secours externe visée ci-après.

## **C. Service compétent pour l'instauration d'une procédure de secours**

4. Seul le helpdesk PLDA du Bureau Unique est compétent pour l'instauration d'une procédure de secours. Cela vaut pour l'instauration de toutes les procédures de secours c'est-à-dire tant celle ayant trait au système informatisé des opérateurs économiques (B2G) que celle ayant trait au système informatisé de l'Administration (application web). Pour pouvoir appliquer une procédure de secours, elle doit être notifiée par le helpdesk PLDA du Bureau Unique.

5. La notification des procédures de secours est faite via une publication sur le website PLDA (procédure de secours interne) ou par avis individuel à l'opérateur économique et aux services d'accise concernés (procédure de secours externe). Chaque procédure de secours autorisée doit être identifiée par un numéro call attribué dans une série ininterrompue qui recommence chaque année calendrier.

6. Le helpdesk PLDA du Bureau Unique tient un registre dans lequel sont répertoriés tous les numéros call attribués ainsi que toutes les informations y relatives : la nature des indisponibilités du système, l'heure de communication au helpdesk PLDA du Bureau Unique, la

notification, le mode utilisé pour la notification, les personnes affectées et la durée de la procédure de secours.

7. Le helpdesk PLDA du Bureau Unique est joignable du lundi au vendredi, de 06.00 h à 22.00 h et le samedi de 08.00 h à 17.00 h. En dehors de ces heures, un agent est toujours téléphoniquement joignable afin, si nécessaire, de pouvoir notifier une procédure de secours.

## **D. Types d'indisponibilité et procédures à suivre**

### **1. L'indisponibilité programmée**

8. Chaque fois que l'Administration juge nécessaire de faire appel à la procédure de secours afin d'effectuer des travaux de modification ou d'entretien du système informatisé, un communiqué à cette fin sera fait au helpdesk PLDA du Bureau Unique ; celui-ci s'assurera alors que la notification en soit faite en temps utile.

9. La procédure de secours programmée est traitée comme une procédure de secours interne - indisponibilité imprévisible.

### **2. L'indisponibilité imprévisible**

#### ***a. Situations imprévisibles dans le chef de l'Administration des douanes et accises (procédure de secours interne)***

##### *Circonstances*

10. Les situations peuvent se rapporter à toutes sortes de problèmes imprévisibles ou d'anomalies surgissant au sein de l'Administration sur le plan de l'alimentation électrique, des moyens de communication, de l'informatique ou du software utilisé. La conséquence de ces problèmes est que l'opérateur économique ne parvient pas à obtenir de l'Administration qu'elle traite normalement

sa déclaration de mise à la consommation AC4 introduite électroniquement.

Signalement des anomalies et décision du helpdesk PLDA du Bureau Unique

11. Tant les opérateurs économiques que les services des accises concernés peuvent signaler les faits qui rendent nécessaire l'instauration de la procédure de secours interne. En fonction des faits signalés, le helpdesk PLDA du Bureau Unique notifie la procédure de secours.

12. En principe, le helpdesk PLDA du Bureau Unique ne notifiera la procédure de secours interne que si l'indisponibilité dure plus d'une heure.

13. Pour demander la notification de la procédure de secours interne, les informations suivantes doivent être transmises au helpdesk PLDA du Bureau Unique, par courriel ([plda.helpdesk@minfin.fed.be](mailto:plda.helpdesk@minfin.fed.be)) avec accusé de réception automatique, par fax (0257/96671) ou en dernier ressort par téléphone (0257/93333) :

1) Lorsque l'indisponibilité est signalée par un opérateur économique, le numéro BCE de celui-ci ; lorsque l'indisponibilité est signalée par un fonctionnaire, le nom, le bureau de résidence ainsi que les coordonnées courriel de celui-ci ;

2) le moment de la constatation de l'indisponibilité ;

3) lorsque l'indisponibilité est signalée par un fonctionnaire, le cas échéant, les raisons de l'indisponibilité, expliquées sommairement mais explicitement ainsi que l'impact, à savoir quels opérateurs économiques ou services subissent les conséquences de l'indisponibilité.

14. Le helpdesk PLDA du Bureau Unique consulte les informations mises à sa disposition et si nécessaire s'adresse au service ICT concerné. Dès que contact est pris avec le service ICT, les faits, l'impact et la durée de l'indisponibilité sont évalués. Sans délai, une décision est prise compte tenu des informations ou avis disponibles, de la durée de l'indisponibilité et de la nature du fait signalé ou de l'anomalie.

15. La notification de la procédure de secours interne est immédiatement diffusée sur le site internet PLDA (<http://plda.fgov.be/fr/procedures>). La notification doit toujours contenir :

- a) le numéro call ;
- b) la nature de l'indisponibilité ;
- c) l'impact (général, pour une localisation particulière, ...) ;
- d) le moment (heure, jour) de la fin de la période pour l'application de la procédure de secours interne ; s'il apparaît impossible de déterminer ce moment précis, la mention « jusqu'à nouvel ordre » est indiquée ;
- e) les directives à suivre.

16. Sur toutes les déclarations de mise à la consommation AC4 concernées par l'application de la procédure de secours interne, le numéro call (« procédure de secours : ...P ») communiqué par le helpdesk PLDA du Bureau Unique doit obligatoirement être mentionné dans la case 31 de ces déclarations.

17. Pour la détermination du moment visé au § 15, 4), le helpdesk PLDA du Bureau Unique tiendra compte au moins d'une heure complète à compter de l'heure à laquelle la notification de la procédure de secours interne a été effectuée.

18. Si le helpdesk PLDA du Bureau Unique décide de ne pas instaurer la procédure de secours interne, un résumé sommaire du motif du refus est donné par courriel avec avis de réception automatique. Toutes les personnes qui signalent par courriel ou fax le même fait ou anomalie reçoivent la même réponse.

#### Application de la procédure de secours

19. La procédure de secours interne peut uniquement être appliquée par les opérateurs économiques **le dernier jour** où, conformément aux dispositions légales et réglementaires, la déclaration de mise à la consommation AC4 doit être introduite. Les autres jours, les

opérateurs économiques doivent attendre que le système électronique soit à nouveau disponible.

20. La procédure de secours interne est d'application tant pour l'application web que pour l'application B2G.

#### *Application web*

21. Lorsque la procédure de secours interne se rapporte à l'application web, l'opérateur économique doit rédiger une déclaration de mise à la consommation au moyen du formulaire « Document Unique » complété conformément aux dispositions de l'annexe 11 de l'arrêté ministériel du 18 mars 2010 relatif au régime général d'accise. La déclaration de mise à la consommation AC4 doit être présentée à la succursale compétente le jour où la procédure de secours est applicable. Cette déclaration peut être déposée personnellement auprès de la succursale compétente ou être envoyée par la poste à cette succursale (à envoyer le dernier jour où la déclaration de mise à la consommation AC4 doit être introduite).

22. L'opérateur économique dispose aussi de la possibilité de rédiger la déclaration de mise à la consommation AC4 sur papier blanc à l'aide d'une imprimante laser, à condition que la déclaration de mise à la consommation AC4 satisfasse aux conditions de forme du modèle du formulaire « Document unique », également en ce qui concerne le verso du formulaire, à l'exception de la couleur de l'encre d'impression, de l'emploi de lettres imprimées en italique et de l'impression en arrière-fond des cases de la déclaration de mise à la consommation AC4.

23. L'opérateur économique doit mentionner, en case 31 de la déclaration de mise à la consommation AC4, le numéro call de la procédure de secours.

24. Lorsque le système sera à nouveau opérationnel, la succursale introduira immédiatement les données de la déclaration de mise à la consommation AC4 dans le système PLDA-AC4.

#### *Application B2G*

25. Lorsque la procédure de secours interne se rapporte à l'application B2G, la procédure à suivre dépend du fait que l'opérateur économique dispose ou non d'une autorisation « buffering ».

1) l'opérateur économique ne dispose pas d'une autorisation « buffering »

26. L'opérateur économique doit utiliser l'application web.

2) l'opérateur économique dispose d'une autorisation « buffering »

27. La demande d'une autorisation « buffering » doit être introduite auprès de la direction régionale compétente. L'opérateur économique qui souhaite recevoir cette autorisation doit notamment remplir les conditions suivantes :

- l'opérateur économique doit disposer d'un compte crédit,

OU

- l'opérateur économique doit être autorisé à introduire des déclarations mensuelles (avec paiement sous forme d'avances hebdomadaires).

28. L'opérateur économique qui a reçu une autorisation « buffering » de la direction régionale, peut, lors de problèmes avec l'application B2G et dans l'attente de la transmission au système PLDA-AC4, conserver ses déclarations de mises à la consommation AC-4 dans son système informatique. Les déclarations de mise à la consommation AC4 doivent être numérotées dans une série continue (LNR ou un autre numéro dans une série convenue avec les services des accises concernés).

29. Le numéro call doit être indiqué dans la case 31 de la déclaration de mise à la consommation AC4 et le numéro d'autorisation « buffering » doit être indiqué dans la case 44 « Mentions particulières ».

30. Les déclarations de mise à la consommation AC4 restent stockées dans le système du titulaire de l'autorisation pendant la durée de la procédure de secours.

31. Lorsque le système est à nouveau opérationnel, le titulaire de l'autorisation doit immédiatement envoyer les déclarations de mise à la consommation AC4 mises en « buffering » en faisant référence au numéro call y déjà renseigné. Le titulaire de l'autorisation obtient

ultérieurement la preuve que ses déclarations de mise à la consommation AC4 ont été acceptées et traitées par le système PLDA-AC4. La date de leur acceptation est celle attribuée par le titulaire de l'autorisation.

***b. Situations imprévisibles dans le chef de l'opérateur économique (procédure de secours externe)***

*Circonstances*

32. Dans les cas où l'opérateur économique n'est pas en état, du fait de l'indisponibilité de son propre système informatisé, de respecter l'obligation qui lui incombe de faire usage de la déclaration électronique AC4, il peut demander au service Helpdesk PLDA du Bureau Unique d'avoir la possibilité d'utiliser la procédure de secours externe. La cause de cette impossibilité est étrangère à l'Administration.

33. La procédure de secours externe peut uniquement être sollicitée par des opérateurs économiques **le dernier jour** où, conformément aux dispositions légales et réglementaires, la déclaration de mise à la consommation AC4 doit être introduite.

34. L'indisponibilité peut être imputable à une défectuosité du hardware ou du software, à des coupures du courant électrique ou à des ruptures dans la liaison des communications. L'indisponibilité du système électronique en raison de problèmes de personnel ou d'une application inadaptée ne peut en aucune façon être prise en considération pour justifier une demande d'application de la procédure de secours externe. De même, l'application de la procédure de secours externe ne peut être davantage sollicitée lorsque l'opérateur économique ne parvient pas à résoudre les messages d'erreur qui empêchent le système PLDA AC4 d'accepter la déclaration de mise à la consommation AC4 électronique.

35. Afin de permettre un contrôle administratif, l'opérateur économique est tenu de conserver, durant une période de deux années calendaires minimum, tous les éléments de preuve de l'indisponibilité survenue (notamment, la correspondance échangée à cette occasion, comme les e-mails, les fax transmis, etc.).



*Demande et décision du helpdesk PLDA du Bureau Unique*

36. L'opérateur économique transmet sa demande par courriel ([plda.helpdesk@minfin.fed.be](mailto:plda.helpdesk@minfin.fed.be)) avec accusé de réception électronique au service helpdesk PLDA du Bureau Unique. Ce courriel mentionne les informations énumérées ci-après :

- 1) le numéro BCE de l'opérateur économique ;
- 2) les nom et adresse de l'opérateur économique ;
- 3) la succursale concernée ;
- 4) le moment de la constatation de l'indisponibilité ;
- 5) la cause de l'indisponibilité, formulée de manière condensée mais claire ;
- 6) le moment supposé où on pourra, à nouveau, employer l'application B2G ;
- 7) le dernier jour, où la déclaration de mise à la consommation AC4 doit être introduite.

37. En cas d'impossibilité de transmettre la demande par courriel, celle-ci peut également être communiquée par téléphone (0257 93333) ou par fax (0257 96671) ; ces communications doivent contenir les mêmes informations que celles visées au § 36.

38. Le service helpdesk PLDA du Bureau Unique marque son accord si le droit de solliciter la procédure de secours externe n'a pas été retiré à l'opérateur économique et si la demande est introduite le dernier jour où la déclaration de mise à la consommation AC4 doit être introduite. Cet accord est communiqué à l'opérateur économique par le même canal d'information que celui utilisé par l'opérateur économique (voir §§ 36 et 37) ; cette communication reprend l'information donnée par l'opérateur économique, le numéro call attribué et le moment à partir duquel l'opérateur économique ne pourra plus recourir à la procédure de secours externe.

39. En cas de refus d'appliquer la procédure de secours externe, le service helpdesk PLDA du Bureau Unique résume sommairement sa décision dans le courriel avec accusé de réception automatique ou dans le fax, qu'il transmet à l'opérateur économique.

40. L'acceptation ou non de la procédure de secours externe est communiquée à la succursale concernée.

#### Application de la procédure de secours externe

41. la procédure à suivre dépend du fait que l'opérateur économique dispose ou non d'une autorisation «buffering ». Les §§ 25 à 31 sont d'application.

42. Une fois la période d'application de la procédure de secours externe venue à échéance, il n'est plus permis de mentionner le numéro call sur la déclaration de mise à la consommation AC4 et de recourir encore à la procédure de secours externe. Si l'indisponibilité perdure, une prolongation peut être sollicitée.

#### Contrôle a posteriori concernant l'emploi de la procédure de secours externe

43. Afin d'éviter un recours excessif à la procédure de secours externe, les services de contrôle iront vérifier, sur demande du Bureau Unique, chez les opérateurs économiques qui y ont eu recours fréquemment, si celle-ci a été sollicitée à bon escient et/ou si des mesures de nature à éviter un recours fréquent à ladite procédure de secours doivent être prises par l'opérateur économique.

#### Refus d'attribution d'une procédure de secours

44. S'il ressort de l'enquête qu'à plusieurs reprises l'opérateur économique a fait un mauvais usage de la *procédure de secours externe*, le Chef de Division « Traitement de la déclaration » du Bureau Unique peut imposer une suspension temporaire de l'utilisation de la procédure de secours externe. Dans ce cas, l'opérateur économique est contraint d'employer l'application web. Si après la suspension temporaire, l'intéressé recourt à nouveau d'une manière abusive à la procédure de secours externe, le fonctionnaire précité peut l'exclure définitivement du recours à cette procédure.

## **E. ENTREE EN VIGUEUR**

45. La présente circulaire entre en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 2012.

L'Administrateur général Douanes et Accises

Noël COLPIN