

**Bulletin - Centre de soutien à la clientèle de la GCRA (CSCG)****Portail client de la GCRA (PCG) - Problèmes connus**

NUMÉRO DE MESSAGE	PUBLIC CIBLE
CARM 2021-07-15	Clients commerciaux

LES PROBLÈMES DU PCG CONNUS DE L'ASFC		
Description	Information / Contournement	Date de correction
Les clients sont dirigés à tort vers la page du portail du profil utilisateur du Manifeste électronique lorsqu'ils tentent d'accéder au PCG après avoir créé une CléGC.	<p>Si cela se produit, fermez la page Web du Manifeste électronique et relancez le processus de connexion à la GCRA.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Accédez à la page de connexion de la GCRA - Saisissez la CléGC que vous avez créé - Vous devriez être dirigé vers le PCG <p>Si la situation persiste, veuillez contacter le CSCG pour obtenir de l'aide.</p>	à déterminer
Le système de la GCRA n'accepte pas ma réponse lorsque j'entre le montant de mon dernier paiement.	<p>Le système de la GCRA cherche à recevoir un montant de paiement qui a été appliqué à votre compte (ce qui ne veut pas nécessairement dire le montant sur le dernier RC).</p> <p>Il se peut que vous deviez considérer le montant d'un paiement qui a été remis précédemment que vous ne considérez pas comme le plus récent.</p> <p>Si, après trois tentatives, vous n'y arrivez pas, veuillez contacter le CSCG pour obtenir de l'aide.</p>	s/o
Le système de la GCRA n'accepte pas mes réponses lorsque j'entre le montant le plus récent de mon RC.	<p>Le système de la GCRA cherche à recevoir un montant du RC de l'importateur qui présente un solde : lorsque vous devez de l'argent ou que votre compte est en position de crédit. Il n'accepte pas les montants de 0,00 \$.</p> <p>Il se peut que vous deviez examiner des RCs que vous ne considérez pas comme étant les plus récents. Veuillez à suivre une approche séquentielle, du mois en cours aux mois précédents.</p> <p>Si, après trois tentatives, vous n'y arrivez pas, veuillez contacter le CSCG pour obtenir de l'aide.</p>	s/o
Le système de la GCRA n'accepte pas une demande de délégation et je reçois le message : "!errors.carm.invalid.client.id.message"	<p>Les courtiers en douanes et les consultants commerciaux qui reçoivent ce message, doivent contacter l'importateur et lui demander de créer un compte dans le PCG. Une fois cette étape franchie, vous pourrez soumettre votre demande de délégation.</p> <p>Nous avons identifié une liste d'environ 25 000 comptes importateurs qui n'ont pas été chargés</p>	s/o

**LES PROBLÈMES DU PCG CONNUS DE L'ASFC**

Description	Information / Contournement	Date de correction
	dans le PCG. C'est la raison pour laquelle ce message est renvoyé.	
Je me suis inscrit pour recevoir les notifications de la GCRA mais je ne les reçois pas...	Certaines notifications du PCG ne fonctionnent pas actuellement. L'équipe de la GCRA procède actuellement à une enquête afin d'identifier des correctifs à apporter au système. Il n'y a pas de solution de rechange pour le moment.	à déterminer
Demandes de relations dupliquées	Certains importateurs ont reçu plusieurs demandes de relations commerciales de la part du même courtier en douane. Si vous constatez que vous avez reçu une demande en double, vous pouvez la rejeter ou contacter le CSCG pour obtenir de l'aide. Un correctif visant à empêcher l'envoi de demandes dupliquées est prévu à être mis en œuvre d'ici le 31 juillet 2021.	le 31 juillet, 2021
Je reçois des courriels m'indiquant que j'ai reçu une notification, mais il n'y a aucune référence à la nature ou à l'identité de la notification.	La pratique consistant à envoyer une notification générique par courriel, pour vous aviser qu'une correspondance est disponible dans un portail, est une approche standardisée du gouvernement du Canada. Cette pratique vise à protéger les renseignements spécifiques aux entreprises ou aux utilisateurs pour des raisons de sécurité et de confidentialité. Lorsque vous accédez à la page des notifications du PCG, un tableau vous indique le nom du destinataire et le numéro d'entreprise liés à la notification.	s/o

COMMENT CONTACTER LE CENTRE DE SOUTIEN À LA CLIENTÈLE DE LA GCRA

Heures de service	du lundi au vendredi, de 7 h à 20 h (heure de l'Est)
Formulaire Web	https://www.cbsa-asfc.gc.ca/contact/csform-formulairesc-fra.html
Téléphone	1-800-461-9999 option 2 pour obtenir la GCRA
Astuces en cas de problème dans le PCG	<ul style="list-style-type: none"> • - Essayez d'effacer l'historique du navigateur • - Déconnectez-vous du PCG et reconnectez-vous
En contactant le CSCG...	<ul style="list-style-type: none"> • - Identifiez le navigateur Web que vous utilisez • - Enregistrez le message reçu ; faites une capture d'écran de l'erreur