

## Coordonnées du soutien aux clients

### Support technique

Unité des services techniques aux clients commerciaux (USTCC)

#### **But et services :**

- Questions techniques urgentes et l'assistance sur l'EDI et portail, veuillez-vous référer à notre Document sur les services pour en savoir plus sur le support fourni pendant et après les heures de travail
- Assistance technique et les problèmes concernant la transmission des documents commerciaux; par exemple, les messages de rejets par EDI ou le Portail du Manifeste électronique
- Formulaires d'application EDI (courriel seulement)
- Essais d'acceptation (courriel seulement)
- Inscription aux avis (courriel seulement)

#### **Contact**

Ligne téléphonique : 1-888-957-7224

Téléphone outre-mer: 613-946-0762

Courriel: [TCCU-USTCC@cbsa-asfc.gc.ca](mailto:TCCU-USTCC@cbsa-asfc.gc.ca)

**Heures ouvrables:** du lundi au vendredi de 8h00 à 17h00 HE, appelez la ligne téléphonique pour de l'assistance technique et les problèmes concernant la transmission des documents commerciaux; par exemple, les messages de rejets par EDI ou le Portail du Manifeste électronique. L'assistance par courriel est également disponible pour les applications EDI, les essais et les renseignements généraux.

**Après les heures ouvrables:** Durant la semaine de 17h00 à 8h00 HE, le samedi, le dimanche et les congés fériés-24/7. Appelez la ligne ouverte pour de l'assistance technique ou les problèmes concernant la soumission des documents commerciaux qui requiert une assistance immédiate. Lorsque vous appelez, laissez un message détaillé et un agent vous rappellera.

### Retenus et évaluation de risque

Centre national de ciblage (CNC)

#### **But et services :**

Requête sur les avis lié à l'évaluation du risque (P. ex. Avis de retenu, Ne pas charger, Ne pas décharger, etc.)

#### **Contact**

**Courriel CNC maritime :** [nrac-aci@cbsa-asfc.gc.ca](mailto:nrac-aci@cbsa-asfc.gc.ca) (premier choix)

**Courriel CNC aérien :** [nrac-aciair@cbsa-asfc.gc.ca](mailto:nrac-aciair@cbsa-asfc.gc.ca) (premier choix)

#### **Appels au Canada et aux États-Unis**

Téléphone: 1-855-NTC-1CNC (1-855-682-1262)

(24 heure par jour, 7 jours par semaine)

#### **Appels de l'étranger**

Téléphone: 613-941-0004

(24 heure par jour, 7 jours par semaine)

### Requêtes générales sur les politiques et le manifeste électronique

Bureau d'aide du manifeste électronique

#### **But et services :**

- Demandes de renseignements touchant les politiques et les opérations
- Demandes de renseignements relatives au Manifeste électronique
- S'inscrire aux réunions sur la mise en œuvre du papier creux

#### **Contact**

[eManifest-Manifeste\\_electronique@cbsa-asfc.gc.ca](mailto:eManifest-Manifeste_electronique@cbsa-asfc.gc.ca)

## Régions et bureaux

Salle de Comptoir Électronique

### **But et services :**

La salle de comptoirs électronique est un service d'estampillage numérique et pour courriels offert dans certains bureaux de l'ASFC pour le formulaire [BSF673](#). Le formulaire BSF673 ne peut être utilisé que lorsque l'option électronique (EDI ou Portail) n'est plus possible pour modifier un document commercial. Avant de soumettre un formulaire BSF673, veuillez consulter les [Lignes directrices pour l'utilisation du formulaire BSF673 - Formulaire de demande de modification manuelle du papier creux, du fret et du moyen de transport après l'arrivée - tous les modes](#).

### **Contact**

Veuillez consulter la liste de bureau commercial qui offre un service par courriel afin de traiter certaines demandes ou corrections de manifeste : [Salle de Comptoir Electronique - Manifeste \(SCE/MANIFESTE\) | Répertoire des bureaux et services de l'ASFC | Agence des services frontaliers du Canada \(cbsa-asfc.gc.ca\)](#)

## Soutien régional et opérationnels pour agents d'expédition

Bureau d'aide régional

### **But et services :**

Un service de soutien aux clients pour les connaissances internes électroniques est disponible pour aider les agents d'expédition à résoudre des problèmes opérationnels en direct. Le soutien aux clients est disponible par courriel du lundi au vendredi de 8h00 à 16h00 heure locale. Les clients doivent contacter le bureau d'aide en fonction de l'emplacement des marchandises.

**Veuillez inclure « eHB » ainsi que le numéro de contrôle du fret dans la ligne d'objet du courriel. Si la marchandise est en direct et accumule des frais d'entrepôt, veuillez également ajouter cette information à la ligne d'objet. Exemple de sujet : « eHB 8000-45214587 \*\*\* envoi en direct accumulent des frais d'entrepôt».**

### **Contact**

Colombie-Britannique (c.-à-d. Vancouver, Prince Rupert)	<a href="mailto:CBSA.Commercial-809.ASFC@cbsa-asfc.gc.ca">CBSA.Commercial-809.ASFC@cbsa-asfc.gc.ca</a>
Alberta, Saskatchewan, Manitoba (c.-à-d. Calgary, Edmonton, Saskatoon, Winnipeg)	<a href="mailto:CBSA.Commercial-809.ASFC@cbsa-asfc.gc.ca">CBSA.Commercial-809.ASFC@cbsa-asfc.gc.ca</a>
Région du grand Toronto (c.-à-d. Toronto, Hamilton, Woodstock)	<a href="mailto:CBSA.GTARCODDistDPRUnit-RGTCODDistEDTUnite.ASFC@CBSA-ASFC.gc.ca">CBSA.GTARCODDistDPRUnit-RGTCODDistEDTUnite.ASFC@CBSA-ASFC.gc.ca</a>
Ailleurs en Ontario (c.-à-d. Windsor, Fort Erie, Ottawa)	<a href="mailto:CBSA-ASFC-SOR-RegionalPrograms@cbsa-asfc.gc.ca">CBSA-ASFC-SOR-RegionalPrograms@cbsa-asfc.gc.ca</a>
Québec (c.-à-d. Montreal)	Maritime et ferroviaire : <a href="mailto:CBSA.Commercial-395.ASFC@cbsa-asfc.gc.ca">CBSA.Commercial-395.ASFC@cbsa-asfc.gc.ca</a> Aérien: <a href="mailto:CBSA.manifeste-396.ASFC@cbsa-asfc.gc.ca">CBSA.manifeste-396.ASFC@cbsa-asfc.gc.ca</a>
Nouveau-Brunswick, Nouvelle-Écosse, Île-du-Prince-Édouard, Terre-Neuve-et-Labrador (c.-à-d. Halifax)	<a href="mailto:CBSA.HalifaxCommercial@cbsa-asfc.gc.ca">CBSA.HalifaxCommercial@cbsa-asfc.gc.ca</a>

## **Agrément commercial**

L'Unité de l'agrément commercial

### **But et services :**

- Agrément des transporteurs commerciaux et des agents d'expéditions
- Mettre à jour les renseignements sur les transporteurs et agents d'expéditions tel que la délivrance des codes de transporteur
- Mettre à jour les coordonnées des personnes-ressources
- Mettre à jour les demandes d'autorisation de signer
- Délivrances des secret partagé pour le Manifeste du portail électronique

### **Contact**

[carrier-cargo@cbsa-asfc.gc.ca](mailto:carrier-cargo@cbsa-asfc.gc.ca)

## **Conformité**

Conformité des transporteurs, des postes et des messageries

### **But et services :**

- Collaborer avec les clients commerciaux pour les aider à rencontrer leurs exigences en vertu de la Loi sur les douanes

### **Contact**

[Compliance.Monitoring.Verification.de.Conformite@cbsa-asfc.gc.ca](mailto:Compliance.Monitoring.Verification.de.Conformite@cbsa-asfc.gc.ca)