

Procédures pour le programme commercial en cas de panne prévue ou de panne imprévue

Plan d'urgence en cas de pannes de système

Juin 2022

Table des matières

- 1. Introduction
 - 1.1 Activation et désactivation du plan d'urgence
 - 1.2 Protocole de communication lors des pannes de système
 - 1.3 Panne de système des clients externes
- 2. Procédures lors des pannes de système de l'ASFC
 - 2.1 Principes clés
 - 2.2 Aperçu des procédures en cas de panne de l'ASFC
 - 2.3 Procédures de déclaration des importations préalables à l'arrivée des transporteurs
 - 2.3.1 Transport intérieur
 - 2.3.2 Mode routier
 - 2.3.3 Mode ferroviaire
 - 2.3.4 Mode aérien
 - 2.3.5 Mode maritime
 - 2.4 Déclaration des exportations
 - 2.4.1 Tous les modes
 - 2.5 Dégroupement des importations
 - 2.6 Mainlevée pour les importations
 - 2.6.1 Mainlevée au PPA du mode routier
 - 2.6.2 Détermination de l'état de la mainlevée lors d'une panne EDI
 - 2.6.3 Preuve acceptable de la mainlevée lors d'une panne
 - 2.7 Entrepôts des importations
- 3. Procédures à suivre après une panne
 - 3.1 Transmission des messages après une panne
 - 3.2 Sanction pour une déclaration tardive
- 4. Annexes
 - 4.1 Types de pannes
 - 4.2 Formulaire de demande d'état de la mainlevée pour les expéditions multiples
 - 4.2.1 Directives : Formulaire de demande d'état de la mainlevée pour les importations multiples

1. Introduction

Le Plan d'urgence en cas de pannes de système de l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) établit les procédures à adopter pour l'importation et l'exportation de marchandises commerciales dans tous les modes de transport lors d'une panne de système de l'ASFC.

Une panne est définie comme une « suspension temporaire des activités des systèmes électroniques ». Veuillez consulter la [section 4.0 : Annexe A](#) pour les types de pannes de système, leur portée et leurs répercussions.

Il est important de noter que toutes les procédures décrites dans la section 2 ne s'appliquent que dans le cas des pannes de système de l'ASFC.

Pour faciliter la consultation, nous avons déterminé les sections relatives à l'importation et celles relatives à l'exportation :

Sections importation et exportation

Section	Importation	Exportation
1.0 Introduction	oui	oui
1.1 Activation et désactivation du plan d'urgence	oui	oui
1.2 Protocole de communication lors des pannes de système	oui	oui
1.3 Panne de système des clients externes	oui	oui
2.1 Principes clés	oui	oui
2.2 Aperçu des procédures en cas de panne de l'ASFC	oui	oui
2.3 Procédures de déclaration des importations préalables à l'arrivée des transporteurs	oui	non
2.3.1 Transport intérieur	oui	non

2.3.2 Mode routier	oui	non
2.3.3 Mode ferroviaire	oui	non
2.3.4 Mode aérien	oui	non
2.3.5 Mode maritime	oui	non
2.4 Déclaration des exportations	non	oui
2.4.1 Tous les modes	non	oui
2.5 Dégrouperment des importations	oui	non
2.6 Mainlevée pour les importations	oui	non
2.6.1 Mainlevée au PPA du mode routier	oui	non
2.6.2 Détermination de l'état de la mainlevée lors d'une panne du système EDI	oui	non
2.6.3 Preuve acceptable de la mainlevée lors d'une panne	oui	non
2.7 Entrepôts des importations	oui	non
3.0 Procédures à suivre après une panne	oui	oui
3.1 Transmission des messages après une panne	oui	non
3.2 Sanction pour une déclaration tardive	oui	non

4.0 Annexes	oui	oui
4.1 Types de pannes	oui	oui
4.2 Formulaire de demande d'état de la mainlevée pour les expéditions multiples	oui	non
4.2.1 Directives : Formulaire de demande d'état de la mainlevée pour les importations multiples	oui	non

1.1 Activation et désactivation des plans d'urgence

Seule l'ASFC activera et désactivera les procédures d'urgence pour le portail du Manifeste électronique, le portail du Système canadien de déclaration des exportations (SCDE), l'Initiative du guichet unique (IGU) et l'échange de données informatisées (EDI) en diffusant des bulletins par courrier électronique. Des messages d'urgence pour les pannes prévues peuvent également être publiés sous l'onglet Bulletins dans les deux portails.

Les bulletins envoyés par courriel sont diffusés pour annoncer les pannes prévues et pour communiquer l'état des systèmes lors des pannes imprévues. Les mises à jour de l'état des systèmes seront communiquées à la fréquence suivante jusqu'à ce que la situation soit résolue :

Panne de système imprévue :

- Heures de bureau (de 8 h à 17 h, du lundi au vendredi) - toutes les 2 heures
- Après les heures de bureau - toutes les 4 heures jusqu'à 22 h

Retard de système imprévu :

- Heures de bureau (de 8 h à 17 h, du lundi au vendredi) - toutes les 4 heures
- Après les heures de bureau - toutes les 4 heures jusqu'à 22 h

Les clients externes doivent supposer que la panne est toujours en cours, à moins qu'un message indiquant « tous les systèmes fonctionnent normalement » n'ait été communiqué.

L'Unité des services techniques aux clients commerciaux (USTCC) de l'ASFC envoie ces bulletins par courriel aux clients externes. Inscrivez-vous à l'adresse suivante : https://www.cbsa-asfc.gc.ca/eservices/menu-fra.html#tab6_2.

Les opérations régionales de l'ASFC continueront de recevoir l'information sur les pannes de système par courriel et d'autres méthodes, au besoin.

1.2 Protocole de communication lors des pannes de système

Les clients externes qui ont des problèmes techniques ou des difficultés à échanger des données ont accès à un service d'assistance téléphonique offert par l'ASFC. Ils peuvent contacter le service en composant le **1-888-957-7224** au Canada et aux États-Unis et le 1-613-946-0762 à l'étranger.

Le service d'assistance téléphonique fournit aux clients externes un message enregistré qui décrit l'état des systèmes de l'ASFC. En cas de panne, l'ASFC veille à ce que les renseignements communiqués par le service soient mis à jour aussitôt qu'il y a une panne de système ou un retard et qu'ils soient fréquemment mis à jour au cours de la panne.

Aussitôt que l'équipe de soutien technique de l'ASFC est informée de la fin de la panne, le service reprendra son message habituel indiquant que « tous les systèmes fonctionnent normalement ». Tant que ce message n'est pas publié par le service d'assistance téléphonique, les clients externes doivent supposer que la panne est toujours en cours.

Durant les heures normales de bureau (de 8 h à 17 h, heure de l'Est), une assistance directe est offerte aux clients qui utilisent ou souhaitent utiliser l'EDI, le portail du Manifeste électronique ou le portail du SCDE. Après les heures de bureau, c'est-à-dire de 17 h à 8 h, heure de l'Est, du lundi au vendredi, de même que la fin de semaine et les jours fériés, une aide d'urgence est offerte par l'entremise d'un service de rappel.

Un tableau indiquant les services fournis par l'USTCC pendant et après les heures de bureau en cas d'urgence se trouve à l'adresse suivante : <https://www.cbsa-asfc.gc.ca/eservices/services-fra.html>.

1.3 Pannes de système des clients externes

Les clients externes devront aviser l'USTCC par téléphone (consulter la section 1.2) aussitôt qu'une panne imprévue est détectée et informer l'ASFC quand le problème est résolu.

Les clients externes devront aviser l'USTCC des pannes prévues au moins 24 heures à l'avance.

En cas de panne, la documentation papier complète doit être présentée. Voir les mémorandums de la série D3 pour les exigences concernant les documents de contrôle de fret (DCF) et les mémorandums de la série D17 pour les demandes de mainlevée papier. Certaines demandes papier peuvent être envoyées par courriel aux bureaux qui

offrent le service de [salle de comptoirs électronique](#). Consultez le [site web de l'ASFC](#) et le [répertoire de l'ASFC](#) pour de plus amples renseignements.

Remarque: L'ASFC ne publie pas de bulletins relatifs aux pannes externes. Les opérations régionales accepteront les demandes sur papier accompagnées d'une feuille maîtresse EDI qui indique une panne de système, conformément au Mémoire D17-1-4.

2. Procédures lors des pannes de système de l'ASFC

2.1 Principes clés

1. Une fois la panne résolue, les clients externes sont tenus de transmettre par voie électronique tous les documents commerciaux qui ont été traités selon le processus décrit dans le plan d'urgence, **d'où la recommandation de poursuivre la transmission des données électroniques pour la mise en file d'attente et l'accélération du processus de récupération.**
2. Les clients externes qui préfèrent ne pas transmettre leurs documents commerciaux par une autre méthode de communication électronique, ou qui ne sont pas en mesure de le faire, **transmettront leurs documents commerciaux dans les 24 heures** suivant le rétablissement de la fonctionnalité du système. Les documents commerciaux comprennent le fret, le moyen de transport, les connaissements internes et les déclarations d'exportation; ils devront porter la date et l'heure de la mainlevée pour les importations ou la date et l'heure de départ du bureau de déclaration des exportations le plus proche du lieu de sortie des marchandises destinées à l'exportation.
3. Une fois la panne de système résolue, l'Agence prévoira **une période tampon de 2 heures** avant de reprendre ses activités régulières.
4. Après la panne, une fois que la documentation de l'EDI, notamment les demandes de mainlevée, aura été traitée par l'ASFC, les clients externes qui utilisent cette méthode de transmission recevront un message électronique ou un avis de mainlevée.
5. L'ASFC recommande aux clients externes de transmettre leurs données **au moins 2 heures avant le début de toute panne prévue** pour s'assurer que les délais de transmission avant l'arrivée sont respectés pour les expéditions qui devraient arriver à la frontière pendant la panne.
6. Aucune sanction pécuniaire ne sera imposée aux clients externes qui ne transmettent pas les données requises au cours d'une panne prévue ou imprévue et pendant les 2 heures qui suivent la reprise du système.
7. Les clients externes présenteront deux copies, pour les déclarations d'importation et d'exportation, de la documentation papier remplie et requise

avant de recevoir une autorisation de déplacement ou de mainlevée pour les importations ou pour procéder à une exportation.

1. Pour les marchandises destinées à l'importation :
L'ASFC estampillera les deux copies de la documentation papier, retournera une copie au client externe et conservera l'autre copie pour la validation après la reprise :
 1. Lorsque les marchandises obtiennent la mainlevée, l'agent des services frontaliers (ASF) estampillera chaque copie de la documentation.
 2. Lorsque les marchandises sont autorisées à être déplacées en entrepôt, l'ASF estampillera l'endos du DCF.
2. Pour les marchandises destinées à l'exportation :
Un ASF du bureau de déclaration des exportations estampillera chaque copie du *formulaire d'urgence pour les exportateurs*.
8. Les ASF peuvent demander plus de renseignements et/ou renvoyer l'expédition à la zone d'inspection secondaire.
9. La copie estampillée de la documentation du transporteur fait office de déclaration et :
 1. confirme que l'exigence prévue au paragraphe 12(1) de la *Loi sur les douanes* est respectée;
 2. autorise le transporteur à livrer les marchandises;
 3. certifie que la responsabilité de fournir les données de mainlevée provisoires incombe désormais au courtier en douane ou à l'importateur.
10. Une copie estampillée du *formulaire d'urgence pour les exportateurs* indique qu'un transporteur est autorisé à exporter les marchandises qui y figurent. Cependant, les exigences de déclaration prévues au paragraphe 95(1) de la *Loi sur les douanes* n'ont pas été respectées et l'exportateur a la responsabilité de déclarer ses marchandises à l'ASFC une fois que la panne du système est résolue.
11. Les clients externes doivent conserver les documents estampillés pendant la panne comme preuve que toutes les marchandises ont été déclarées par l'importateur ou l'exportateur et dédouanées, déplacées en entrepôt ou exportées.
12. Peu importe le type de panne, les exigences relevant des autres ministères doivent être respectées avant la mainlevée ou avant l'exportation.
13. L'Agence ne considère pas le numéro de transaction de 14 chiffres comme une preuve que les exigences de l'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA) ou des autres ministères ont été respectées.

2.2 Aperçu des procédures en cas de panne de l'ASFC

Avant la panne

Importation

Portail du Manifeste électronique :

- Soumettre les données électroniques 2 heures avant les pannes prévues.

L'échange de données informatisé (EDI) :

- Soumettre les données électroniques 2 heures avant les pannes prévues.

Exportation

Portail du Système canadien de déclaration des exportations (SCDE):

- Soumettre les données électroniques 2 heures avant les pannes prévues.

EDI G7 :

- Soumettre les données électroniques 2 heures avant les pannes prévues.

Durant la panne

Importation

Portail du Manifeste électronique :

1. Si le portail le permet, soumettre les données électroniques pendant la panne.
2. Remplir les formulaires d'urgence papier applicables et les imprimer en deux exemplaires
3. Le cas échéant, remplir la documentation requise par les autres ministères.
4. Présenter les formulaires d'urgence au bureau de déclaration indiqué :
 - En cas de mainlevée, l'ASF estampillera les deux copies.
 - En cas de déplacement en entrepôt, l'ASF estampillera l'endos.
5. Lors de la présentation du formulaire papier, de plus amples renseignements ou un renvoi à l'inspection secondaire peuvent être demandés.

Remarque : Conserver les copies des formulaires d'urgence estampillés.

EDI :

1. Si l'EDI le permet, soumettre les données électroniques pendant la panne.
2. Remplir les formulaires d'urgence papier applicables et les imprimer en deux copies.
3. Le cas échéant, s'assurer de remplir la documentation requise par les autres ministères.
4. Présenter les formulaires d'urgence au bureau de déclaration indiqué :
 - En cas de mainlevée, l'ASF estampillera les deux copies.
 - En cas de déplacement en entrepôt, l'ASF estampillera l'endos.
5. Lors de la présentation du formulaire papier, de plus amples renseignements ou un renvoi à l'inspection secondaire peuvent être demandés.

Remarque : Conserver les copies des formulaires d'urgence estampillés.

Exportation

Portail du SCDE :

1. Si le portail le permet, soumettre les données électroniques pendant la panne.
2. Remplir le formulaire d'urgence pour les exportateurs et l'imprimer en deux copies.
3. Le cas échéant, remplir la documentation requise par les autres ministères.
4. Présenter les formulaires d'urgence au Bureau de déclaration des exportations :
 - Si l'exportation peut se poursuivre, l'ASF estampillera les deux copies.
5. Lors de la présentation du formulaire papier, de plus amples renseignements ou un renvoi à l'inspection secondaire peuvent être demandés.

Remarque : Conserver les copies des formulaires d'urgence estampillés.

EDI G7 :

1. Si l'EDI le permet, soumettre les données électroniques pendant la panne.
2. Remplir le formulaire d'urgence pour les exportateurs et l'imprimer en deux exemplaires.
3. Le cas échéant, s'assurer de remplir la documentation requise par les autres ministères (AM).
4. Présenter les formulaires d'urgence au Bureau de déclaration des exportations :
 - Si l'exportation peut se poursuivre, l'ASF estampillera les 2 copies.
5. Lors de la présentation du formulaire papier, de plus amples renseignements ou un renvoi à l'inspection secondaire peuvent être demandés.

Remarque : Conserver les copies des formulaires d'urgence estampillés.

Après la panne

Importation

Portail du Manifeste électronique :

1. Les formulaires d'urgence papier seront acceptés jusqu'à 2 heures suivant une panne du système.
2. Si aucun renseignement électronique n'a été soumis avant ou pendant une panne, les utilisateurs ont 24 heures, à partir du moment où le portail est de nouveau accessible, pour soumettre leurs déclarations électroniques.

EDI :

1. Les formulaires d'urgence papier seront acceptés jusqu'à 2 heures suivant une panne du système.

2. Si aucun renseignement électronique n'a été soumis avant ou pendant une panne, les utilisateurs ont 24 heures, à partir du moment où l'EDI est de nouveau accessible, pour soumettre leurs déclarations électroniques.
3. Toutes les déclarations électroniques soumises lors d'une panne feront l'objet d'un message électronique et/ou d'un avis de mainlevée une fois que la documentation et la demande de mainlevée auront été traitées.

Exportation

Portail du SCDE :

1. Les formulaires d'urgence papier seront acceptés jusqu'à 2 heures suivant une panne du système.
2. Si aucun renseignement électronique n'a été soumis avant ou pendant une panne, les utilisateurs ont 24 heures, à partir du moment où le portail est de nouveau accessible, pour soumettre leurs déclarations électroniques.

EDI G7 :

1. Les formulaires d'urgence papier seront acceptés jusqu'à 2 heures suivant une panne du système.
2. Si aucun renseignement électronique n'a été soumis avant ou pendant une panne, les utilisateurs ont 24 heures, à partir du moment où l'EDI G7 est de nouveau accessible, pour soumettre leurs déclarations électroniques.
3. Toutes les déclarations électroniques soumises lors d'une panne feront l'objet d'un message électronique et/ou d'un avis de mainlevée une fois que la documentation et la demande de mainlevée auront été traitées.

[Tableau illustrant l'aperçu des procédures en cas de panne de l'ASFC \(Word, 16 Ko\)](#)

2.3 Procédures de déclaration des importations préalables à l'arrivée des transporteurs

Le transporteur devra fournir une copie papier du DCF à l'importateur ou à son agent pour obtenir la mainlevée ou à l'exploitant de l'entrepôt pour le transport intérieur.

Pour de plus amples renseignements sur les exigences procédurales de déclaration avant l'arrivée concernant l'importation de marchandises, le fret sous douane, le fret en transit et le fret restant à bord, veuillez consulter les [mémoires D3 - Transport](#) pour chaque mode de transport. Il s'agit notamment des suivantes :

1. [Mémoire D3-2-1, Exigences relatives à la transmission des données préalable à l'arrivée et à la déclaration pour le mode aérien](#)
2. [Mémoire D3-4-2, Exigences relatives à la transmission des données préalable à l'arrivée et à la déclaration dans le mode routier](#)

3. [Mémorandum D3-5-1, Exigences relatives à la transmission des données préalable au chargement/à l'arrivée et à la déclaration dans le mode maritime](#)
4. [Mémorandum D3-6-6, Exigences relatives à la transmission des données préalable à l'arrivée et à la déclaration dans le mode ferroviaire](#)

2.3.1 Transport intérieur

Les transporteurs cautionnés peuvent prendre des dispositions avec l'ASFC pour déplacer les marchandises sous douane vers un entrepôt d'attente à l'intérieur du pays. L'ASF détermine d'abord si les marchandises sont admissibles avant d'autoriser tout déplacement en entrepôt. Il incombe au transporteur d'informer le courtier en douanes ou l'importateur du changement de bureau de mainlevée et de code secondaire dans le cas où les marchandises doivent être déplacées.

2.3.2 Mode routier

Lors d'une panne, les transporteurs doivent s'acquitter de leur obligation législative de déclaration des marchandises en présentant deux copies d'un DCF ou l'équivalent (le manifeste multiple, les codes à barres du SEA, la copie papier de l'EDI pour l'information préalable sur les expéditions commerciales [IPEC]), au bureau de l'ASFC où les marchandises sont déclarées.

Les transporteurs routiers du Programme d'autocotisation des douanes (PAD) feront la déclaration en utilisant leur feuille maîtresse avec l'option de service du PAD, le code du transporteur et le numéro d'entreprise de l'importateur. Le chauffeur doit aussi soumettre une carte valide du Programme d'inscription des chauffeurs du secteur commercial (PICSC) ou la carte Expéditions rapides et sécuritaires (EXPRES).

- Pour la mainlevée des marchandises assujetties au PAD, les transporteurs suivent les procédures actuelles en utilisant les 3 code-barres sur une feuille maîtresse et en inscrivant « Panne de système de l'ASFC lors de la déclaration ».
- Pour la mainlevée des marchandises qui ne sont pas assujetties au PAD, le chauffeur doit soumettre les documents appropriés pour chaque expédition (par exemple, connaissance interne, contrat de transport) sur demande. Lorsque la mainlevée est requise au premier point d'arrivée (PPA), le numéro de transaction de 14 chiffres doit être indiqué sur toutes les copies.

L'ASF examine les documents et prend la décision appropriée pour chaque expédition : mainlevée, déplacement autorisé ou livraison autorisée.

2.3.3 Mode ferroviaire

Les transporteurs ferroviaires soumettront le *formulaire A1 Déclaration d'entrée de train* au PPA le plus près du lieu de passage du train et devront s'assurer qu'un numéro de contrôle du fret (NCF) est indiqué pour chaque expédition.

Toutes les marchandises du mode ferroviaire pour lesquelles la mainlevée ne sera pas accordée seront déplacées à l'intérieur (consulter la section 2.3.1) et retenues en attendant une notification de l'ASFC.

2.3.4 Mode aérien

Les transporteurs aériens présentent le numéro de vol ou le numéro de référence du moyen de transport (NRMT) sur un document papier comme preuve de déclaration et d'arrivée du moyen de transport.

Les transporteurs aériens participant au PAD présentent une copie des éléments de données du PAD (option de service 521) qui sera estampillée par l'ASFC comme preuve de déclaration et d'autorisation de livraison.

2.3.5 Mode maritime

Les transporteurs présentent 2 copies du formulaire *A6 Déclaration générale* et du formulaire *A6A Cargaison/Manifeste de la cargaison* au bureau de l'ASFC du PPA.

2.4 Déclaration des exportations

En cas de panne du portail du SCDE ou de la méthode de déclaration EDI G7, les exportateurs et les prestataires de services douaniers (PSD) qui doivent se présenter à l'ASFC doivent utiliser une méthode papier.

Pour de plus amples renseignements sur les exigences procédurales en matière de déclaration des exportations, consultez les documents suivants :

1. [Mémoire D20-1-1, Déclarations des exportateurs](#)
2. [Mémoire D3-1-8, Transport du fret : Exportations](#)

2.4.1 Tous les modes

Pendant une panne du portail du SCDE ou des systèmes EDI G7, les exportateurs ou les PSD doivent remplir leur obligation législative de déclarer, à l'ASFC, les marchandises destinées à l'exportation en présentant deux copies identiques du [Formulaire d'urgence pour les exportateurs](#) au bureau de déclaration d'exportation le plus proche du lieu de sortie des marchandises. L'ASF évaluera la documentation et estampillera les deux copies à l'aide d'un horodateur si aucun examen n'est requis.

Après avoir soumis le [Formulaire d'urgence pour les exportateurs](#), l'exportateur doit fournir le code générique : « ECD » au transporteur exportateur. Si le transporteur exportateur a signé un protocole d'entente avec l'ASFC, il doit entrer ce code générique : « ECD » sur la soumission du connaissement connexe ou dans le champ Numéro de document de transport connexe sur le document électronique de contrôle du fret connexe (pour le mode maritime).

Pour connaître les procédures à suivre après la reprise des fonctionnalités du système, voir la [section 3 : Procédures à suivre après la panne](#).

2.5 Dégrouperement des importations

Lors d'une panne de système, les transitaires peuvent faire un dégroupement en présentant des connaissements internes papier au bureau de l'ASFC où se trouvent les marchandises. Les demandes peuvent être envoyées par courriel aux bureaux qui offrent le service de [salle de comptoirs électronique](#).

2.6 Mainlevée pour les importations

Les courtiers en douanes ou les importateurs peuvent obtenir la mainlevée lorsqu'il y a une panne de système en présentant des demandes de mainlevée papier en personne au bureau de l'ASFC où se trouvent les marchandises **sauf pour le PPA du mode routier (voir la section 2.7)**.

Comme indiqué dans le Mémoire D17-1-4, les demandes de mainlevée papier doivent être accompagnées d'une feuille maîtresse EDI d'exception sur laquelle la case « Panne de système » sera cochée. Les demandes peuvent être envoyées par courriel aux bureaux qui offrent le service de [salle de comptoirs électronique](#).

2.6.1 Mainlevée au PPA du mode routier

Afin d'éviter de longs délais d'attente aux points d'entrée routiers causés par des pannes de système de l'ASFC, un processus simplifié est offert pour le dédouanement des expéditions par transport routier au PPA. Ce processus n'est disponible que pour les dédouanements routiers au PPA lors des pannes de système de l'ASFC.

Afin d'obtenir une mainlevée au PPA, le transporteur présentera deux copies du DCF ou l'équivalent (c'est-à-dire un manifeste multiple [s'il est approuvé], les codes à barres du SEA, la copie papier de la transmission par EDI de l'IPEC) ainsi qu'une feuille maîtresse indiquant « Panne de système » et tous les permis des autres ministères, au besoin. Un numéro de transaction à 14 chiffres est exigé pour chaque expédition dédouanée à la frontière. Ce numéro est obtenu auprès du courtier en douanes ou de l'importateur. Il est préférable que le numéro de transaction présenté avec la documentation du transporteur soit un code-barres, mais l'ASFC acceptera les numéros de transaction écrits à la main lors d'une panne de système.

La présentation d'un numéro de transaction lors d'une panne de système de l'ASFC est un engagement du courtier en douanes ou de l'importateur à fournir la documentation de déclaration provisoire ou de déclaration définitive après la panne de système et dans les délais établis dans le *Mémoire D17-1-5 : Enregistrement, déclaration en détail et paiement pour les marchandises commerciales*.

2.6.2 Détermination de l'état de la mainlevée lors d'une panne du système EDI

Le Système de soutien de la mainlevée accélérée des expéditions commerciales (SSMAEC) doit être fonctionnel pour pouvoir utiliser l'une des deux options ci-dessous, et les demandes de mainlevée doivent avoir été transmises à l'ASFC avant la panne de système.

Option 1 : Document de contrôle du fret

Le client présentera le DCF papier pour l'expédition, lequel doit porter un numéro de contrôle du fret (NCF) sous forme de code-barres ou un numéro de transaction, à un bureau de l'ASFC et demandera à obtenir l'état de la mainlevée. L'ASF vérifiera l'état dans le SSMAEC. Si la mainlevée a été autorisée, l'agent estampillera le DCF et le rendra au client comme preuve d'autorisation de la mainlevée.

Option 2 : Formulaire de demande d'état de la mainlevée pour les expéditions multiples

Afin de simplifier le processus de demande pour des expéditions multiples, il est possible d'utiliser le Formulaire de demandes pour la mainlevée de multiples expéditions (voir la section 4.2). Les clients peuvent modifier le formulaire à leur guise si les données sous forme de code-barres peuvent être lues au moyen d'un appareil de l'ASFC.

Le formulaire doit être soumis au bureau de mainlevée de l'ASFC. L'exemplaire original estampillé par l'ASFC sera rendu au client. Les demandes peuvent être envoyées par courriel aux bureaux qui offrent le service de [salle de comptoirs électronique](#).

2.6.3 Preuve acceptable de la mainlevée lors d'une panne

Une preuve de mainlevée acceptable comprend un DCF papier estampillé par l'ASFC, un formulaire de demande pour la mainlevée de multiples expéditions ou une copie estampillée du message provenant du système de transmission des avis de mainlevée (STAM). La preuve originale ou numérique de la mainlevée est acceptable si le cachet de l'ASFC est clairement visible.

2.7 Entrepôts des importations

Lors des pannes, l'exploitant d'entrepôt autorisé veillera à ce qu'un registre papier soit utilisé pour consigner les marchandises qui entrent dans l'entrepôt et en sortent.

L'exploitant de l'entrepôt recevra du transporteur les DCF papier ou l'équivalent, ce qui lui permettra de placer les marchandises dans l'entrepôt.

Dès réception d'une preuve acceptable de mainlevée (voir la section 2.6.3), l'exploitant de l'entrepôt autorise l'expédition.

Si l'exploitant de l'entrepôt reçoit un avis « renvoyé pour examen » pour une expédition qui a été obtenue la mainlevée manuellement, mais qui est encore dans l'entrepôt, l'ASFC demande que ces marchandises soient retenues dans l'entrepôt jusqu'à leur examen.

3. Procédures à suivre après la panne

Lors de la reprise du système, tous les clients importateurs et exportateurs doivent soumettre par voie électronique (dans un délai de 24 heures ouvrables) l'ensemble des documents commerciaux et des avis pour les marchandises traitées pendant la panne et corriger toute erreur ou tout rejet de messagerie électronique.

Remarque importante : Des retards ou une omission de soumettre des documents commerciaux électroniques au-delà du délai de 24 heures suivant une panne de système peuvent entraîner des sanctions pécuniaires pour les importations et les exportations.

En ce qui concerne les marchandises importées dont la mainlevée a été faite manuellement pendant une panne, les courtiers en douane peuvent utiliser l'option de service du système d'examen avant l'arrivée (SEA) lorsqu'ils transmettent les demandes de mainlevée et que le système recommence à fonctionner.

3.1 Ordre de transmission des messages à la suite d'une panne pour les importations

Les clients importateurs doivent s'assurer que tous les messages transmis à l'ASFC après une panne sont soumis dans l'ordre indiqué ci-dessous, afin d'éviter de recevoir des messages d'erreur ou de rejet.

Transmission des messages à la suite d'une panne pour les importations

	Mode routier	Mode ferroviaire	Mode aérien	Mode maritime
Fret	Doit être transmis ou entré dans le système de l'ASFC avant les données du moyen de transport.		Pas d'ordre précis pour la transmission ou l'entrée des données relatives au fret et au moyen de transport.	
Moyen de transport	Doit être transmis ou entré seulement une fois que les		Pas d'ordre précis pour la transmission ou l'entrée des	

	données concernant le fret sont entrées dans le système de l'ASFC. Doit être transmis ou entré dans le système de l'ASFC avant le message de fermeture.	données relatives au fret et au moyen de transport. Doit être transmis ou entré dans le système de l'ASFC avant le message de fermeture.
Connaissance interne	Doit être transmis ou entré dans le système de l'ASFC avant le message de fermeture. Ne fera pas l'objet d'un refus si transmis ou entré avant les données concernant le fret.	
Message de fermeture	Doit être transmis ou entré dans le système seulement une fois que les données concernant les connaissements ont été transmises ou entrées. Ne fera pas l'objet d'un refus si transmis ou entré avant les données concernant le fret.	
Mainlevée	N'a pas à être transmise ou entrée selon un ordre précis. Peut être envoyée avant ou après les données concernant le fret et le moyen de transport.	
Arrivée du moyen de transport	Les arrivées dans le mode routier ne sont pas transmises par EDI.	La transmission par EDI de l'arrivée du moyen de transport ne doit se faire que lorsque toute l'information relative au fret et à la mainlevée a été transmise ou saisie dans le système.
Arrivée du fret	Pour le fret intérieur, l'arrivée devrait être transmise en dernier.	

3.2 Sanction pour une déclaration tardive

Une sanction pour déclaration tardive peut être imposée aux importateurs lorsque les documents n'ont pas été reçus dans le délai prévu. Une exonération peut toutefois être accordée quand le retard est causé par une panne de système. Le type et la durée de la panne détermineront la manière dont cette exonération sera traitée :

Pour toutes les pannes de **moins de 24 heures**, les courtiers en douane et les importateurs doivent présenter leur demande d'exonération ou d'annulation à la Direction des recours (courriel : cbsa.external_appeals-appels_externes.asfc@cbsa-asfc.gc.ca).

Pour les pannes de systèmes de **plus de 24 heures**, l'ASFC prolongera le délai de déclaration en détail de 5 jours à une période comprenant la durée de la panne. La sanction pour déclaration tardive ne sera pas imposée.

Les courtiers en douane et les importateurs doivent présenter une demande d'exonération immédiatement après avoir constaté la mention d'une sanction potentielle sur l'avis quotidien plutôt que d'attendre la réception du relevé mensuel. Cela évitera qu'une sanction n'apparaisse sur le relevé de compte mensuel alors qu'il était possible d'en être exonéré.

4. Annexes

4.1 Types de pannes

La panne imprévue survient quand une situation inattendue cause une panne ou un retard. Il est alors nécessaire de procéder à une recherche et à une analyse afin de trouver le problème et de le résoudre. Tant que les pannes ne sont pas terminées et que le problème n'a pas été cerné, il est impossible de fournir aux clients une heure prévue de rétablissement.

Une panne de système prévue de l'ASFC a lieu lorsqu'il est nécessaire de procéder à un entretien du système, à l'intégration d'une nouvelle fonctionnalité ou à la résolution de problèmes. Une période de panne est établie et l'information est communiquée aux clients commerciaux avant la panne. Ces renseignements sont fournis à nos clients à l'avance pour leur permettre de s'adapter en conséquence. Les pannes prévues ont lieu tôt dans la matinée les fins de semaine, ce qui correspond au moment où le volume de traitement des transactions est le plus faible. Cette plage permet de limiter au maximum les désagréments pour les clients.

Panne complète des systèmes de l'ASFC signifie qu'aucun système ne fonctionne : ni l'EDI, ni le portail du Manifeste électronique, ni le portail du Système canadien de déclaration des exportations (SCDE), ni les systèmes internes de l'ASFC. Pour les utilisateurs de l'EDI et du portail du Manifeste électronique, ce type de panne n'entraîne aucune répercussion sur la capacité de transmettre des données à l'ASFC et elles seront mises en attente jusqu'à ce que les systèmes soient de nouveau fonctionnels. Les utilisateurs du portail du SCDE, ne pourront transmettre des données que lorsque les systèmes de l'ASFC recommenceront à fonctionner.

Retards de traitement : EDI signifie une accumulation de messages électroniques envoyés ou reçus par l'ASFC au moyen de l'EDI en attente de traitement. Ces retards sont considérés comme une panne de système chaque fois que le temps de traitement par l'ASFC des messages entrants et sortants est de plus de 60 minutes

Retard de traitement : Portail du Manifeste électronique signifie qu'une accumulation de messages électroniques envoyés ou reçus dans le portail retarde le traitement par l'ASFC. Un retard est considéré comme une panne de système chaque fois que le temps de traitement par l'ASFC des messages entrants et sortants est de plus de 60 minutes.

Panne complète de l'EDI signifie que l'ASFC n'est pas en mesure de traiter les messages électroniques reçus ou envoyés par l'entremise de l'EDI. Les clients peuvent tout de même transmettre des données à l'ASFC; une fois reçues, elles seront mises en attente jusqu'à ce que la fonction de traitement des données transmises par l'EDI soit de nouveau en service.

Panne de l'EDI pour les messages entrants signifie que l'ASFC n'est pas en mesure de recevoir par EDI des messages provenant de ses clients.

Panne de l'EDI pour les messages sortants signifie que l'ASFC n'est pas en mesure d'envoyer par EDI des messages à ses clients.

Panne complète du portail du Manifeste électronique (messages entrants ou sortants) signifie que le portail du Manifeste électronique n'est pas fonctionnel. Une **panne du portail pour les messages entrants** signifie que l'ASFC n'est pas en mesure de recevoir l'information envoyée par l'entremise du portail du Manifeste électronique. Une **panne du portail pour les messages sortants** signifie que l'ASFC n'est pas en mesure d'envoyer de messages à ses clients par l'entremise du portail du Manifeste électronique.

Panne complète du portail du SCDE (messages entrants ou sortants) signifie que le portail n'est pas fonctionnel et qu'il n'est pas possible de l'utiliser. Une **panne du portail pour les messages entrants** signifie que les utilisateurs ne sont pas en mesure de soumettre des documents commerciaux à l'ASFC par l'entremise du portail du SCDE. Une **panne du portail pour les messages sortants** signifie que l'ASFC n'est pas en mesure de récupérer les données soumises dans le portail du SCDE.

4.2 Formulaire de demande d'état de la mainlevée pour les importations multiples

[Formulaire de demande d'état de la mainlevée pour les importations multiples \(PDF, 61 Ko\)](#)
[\[Aide sur les fichiers PDF\]](#)

Bureau de mainlevée : 453

Nom du client : Compliance Brokerage

Numéro du client : 12345

Personne-ressource (client) : John Doe (519-253-4584)

Formulaire de demande d'état de la mainlevée pour les importations multiples

Numéro de transaction ou numéro de contrôle du fret	Numéro de contrôle du fret et code-barres OU numéro de transaction Doit être lisible par machine (ASFC)	À l'usage de l'ASFC seulement M = Mainlevée
--	--	--

		PM = Pas de mainlevée
12345001495785		
12345001495786		
12345001495787		
12345001495788		
12345001495789		

Estampe de l'ASFC et numéro d'insigne de l'ASF

4.2.1 Directives : Formulaire de demande d'état de la mainlevée pour les importations multiples

Ce formulaire a été diffusé à la suite de la mise en place du plan d'urgence en cas de pannes de système de l'ASFC.

Ce formulaire vise à alléger le fardeau administratif et à simplifier le processus d'interrogation sur l'état de la mainlevée pendant les pannes qui ont une incidence sur les avis de mainlevée. Ce formulaire peut être utilisé lorsque les liens avec le système d'EDI ne fonctionnent pas et que le SSMAEC est opérationnel. Veuillez noter que l'ASFC n'est pas en mesure de fournir l'état de la mainlevée lorsque le SSMAEC n'est pas fonctionnel.

Utilisation du formulaire

Clients

- Les clients obtiendront ce formulaire à partir du document d'urgence en cas de pannes de système publié sur le site Web de l'ASFC.
- Les clients peuvent modifier le formulaire à leur guise, tant que les données sous forme de code à barres peuvent être lues au moyen d'un appareil de l'ASFC.
- Ce formulaire doit être soumis au bureau de mainlevée de l'ASFC. Les demandes peuvent être envoyées par courriel aux bureaux qui offrent le service de [salle de comptoirs électronique](#).

ASFC

- Rendez-vous sur l'écran EXSTAT du SSMAEC.
- Scannez le NCF à code-barres ou le numéro de transaction fourni par le client.
- Si la mainlevée a été accordée, inscrivez « M », et si elle ne l'a pas été, inscrivez « PM ». Si le numéro ne se trouve pas au dossier, indiquez « S.O ».
- Si le code-barres n'est pas lisible par machine, renvoyez le formulaire au client afin qu'il le corrige.
- L'exemplaire original estampillé par l'ASFC sera rendu au client.

Lorsqu'il aura été rempli et estampillé par l'ASFC, ce formulaire servira de preuve de mainlevée pour les transactions indiquées comme ayant été dédouanées selon la marche à suivre susmentionnée.

Ce formulaire peut être accepté par les transporteurs et les exploitants d'entrepôts d'attente comme preuve de mainlevée afin de permettre le transport des expéditions pendant les périodes de panne. Lorsque les systèmes fonctionneront de nouveau, les avis de mainlevée pourront recommencer à être transmis.