



Manuel d'utilisation de la Gestion des clients de la douane (GCD)

3a. Réinitialiser le mot de passe (initial)

1.	Réinitialiser le mot de passe (initial)	2
1.1	Etape 1: sélectionner le lien «Mot de passe oublié ou accès bloqué»	2
1.2	Etape 2: identification au moyen du nom d'utilisateur et du code de sécurité (mot dans l'image)	3
1.3	Etape 3: réinitialiser le mot de passe au moyen de la PUK	5
1.4	Etape 4: identification GCD.....	7
2.	Contact	7
3.	Änderungskontrolle des Dokumentes	8

Projet Gestion des clients de la douane

1. Réinitialiser le mot de passe (initial)

Si vous avez oublié votre mot de passe personnel, ou si votre compte a été bloqué en raison de la saisie répétée d'un mot de passe (initial) erroné, vous pouvez réinitialiser votre mot de passe (initial) vous-même.

1.1 Etape 1: sélectionner le lien «Mot de passe oublié ou accès bloqué»

Sur la page d'accueil, cliquez sur le lien «Mot de passe oublié ou accès bloqué».



The screenshot shows the user management interface of the Administration fédérale des douanes AFD. At the top left, there is a logo with the text: Schweizerische Eidgenossenschaft, Confédération suisse, Confederazione Svizzera, Confederaziun svizra. To the right of the logo is the text "Administration fédérale des douanes AFD". In the top right corner, there are language selection buttons for DE, FR, IT, and EN. The main heading is "Bienvenue dans la gestion des utilisateurs de l'AFD". Below this, it says "Veuillez vous connecter." followed by two input fields: "ID de l'utilisateur" and "Mot de passe". Below the "Mot de passe" field are two buttons: "Annuler" and "Continuer". An arrow points to a link "Mot de passe oublié ou compte bloqué ?" which is underlined. Below this link are several other links: "Oublié votre ID d'utilisateur ?", "Inscription en tant qu'utilisateur de l'application gestion des clients de la douane", "Demande d'un nouveau numéro d'identification des entreprises (IDE)", "Manuel GCD", "Inscription en tant qu'administrateur pour l'échange de données EA avec la Chine", and "Manuel EACN". At the bottom, there is a section for "Centre de service TIC" with the text: "Notre service d'assistance se fera un plaisir de vous dépanner. Vous pourrez nous joindre par formulaire de contact." and "Courriel: Centre de service TIC" and "N° de téléphone +41 58 462 60 00".

1.2 Etape 2: identification au moyen du nom d'utilisateur et du code de sécurité (mot dans l'image)

Le processus suivant vous permet de réinitialiser le mot de passe. Veuillez suivre les instructions.

i Vous pouvez réinitialiser votre mot de passe si vous connaissez votre nom d'utilisateur ou votre adresse électronique et que les paramètres de sécurité le permettent pour votre compte d'utilisateur. Veuillez entrer votre nom d'utilisateur ou votre adresse e-mail ci-dessous, puis cliquez sur «Continuer».

ID de l'utilisateur **1**

Continuer

Oublié votre ID d'utilisateur ?

Le processus suivant vous permet de réinitialiser le mot de passe. Veuillez suivre les instructions.

i Vous pouvez réinitialiser votre mot de passe si vous connaissez votre nom d'utilisateur ou votre adresse électronique et que les paramètres de sécurité le permettent pour votre compte d'utilisateur. Veuillez entrer votre nom d'utilisateur ou votre adresse e-mail ci-dessous, puis cliquez sur «Continuer».

ID de l'utilisateur

2 Sélectionnez toutes les images montrant des passages pour piétons. Lorsque vous avez terminé, cliquez sur le bouton de validation.

3 **4**

Continuer

Oublié votre ID d'utilisateur ?

VALIDER

ID de l'utilisateur **1**

Vous saisissez ici l'ID de l'utilisateur qui vous a été envoyé par poste après votre enregistrement dans l'application Gestion des clients de la douane. Si vous n'avez pas reçu votre ID d'utilisateur, si vous l'avez oublié ou si vous l'avez perdu, veuillez vous annoncer auprès de zkv@ezv.admin.ch.

Mot dans l'image¹ **2**

Saisissez dans ce champ la suite de lettres affichée en dessous du champ. Tenez compte de la casse (majuscules/minuscules).

Bouton «Nouvelle image» **3**

Si vous ne parvenez pas à lire le code de sécurité, cliquez sur le bouton «Nouvelle image». L'application Gestion des clients de la douane génère alors un nouveau code de sécurité.

Bouton «Envoyer» **4**

Après avoir saisi le nom d'utilisateur et le code de sécurité, cliquez sur le bouton «Envoyer».

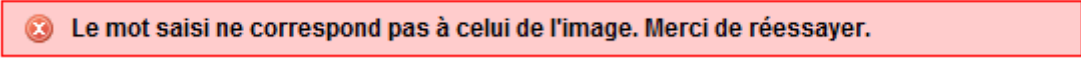
¹ Le code de sécurité est un mécanisme garantissant que l'enregistrement ne puisse être effectué que par des êtres humains et non par des programmes.

Projet Gestion des clients de la douane

Les cas suivants sont possibles:

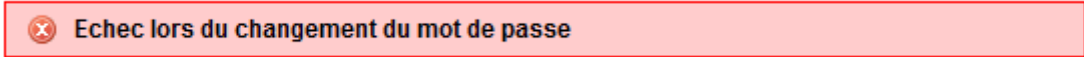
- **Le code de sécurité n'a pas été saisi correctement**

L'application Gestion des clients de la douane établit un message d'erreur et génère un nouveau code de sécurité. Vous pouvez répéter la saisie.



- **Le nom d'utilisateur est erroné ou inconnu**

Si vous ne saisissez pas correctement votre nom d'utilisateur, l'application Gestion des clients de la douane vous informe qu'une erreur s'est produite lors de la réinitialisation du mot de passe. Vous pouvez répéter la saisie. Si vous avez oublié ou perdu votre nom d'utilisateur, veuillez vous annoncer auprès de zkv@ezv.admin.ch.



- **Le nom d'utilisateur et le mot de passe sont corrects**

Si vous avez saisi votre nom d'utilisateur et le code de sécurité correctement, un courriel vous est envoyé; il contient un lien spécial qui ne peut être utilisé qu'une seule fois et dont la durée de validité est limitée.

Réinitialiser le mot de passe



Un e-mail avec un lien personnel pour réinitialiser le mot de passe a été envoyé.



L'e-mail a été envoyé à l'adresse e-mail enregistrée chez nous. Vérifiez votre boîte de réception ou votre dossier spam, le cas échéant.

Veuillez cliquer sur le lien dans le courriel. Cela ouvrira une nouvelle fenêtre du navigateur. Veuillez suivre les instructions ci-dessous.

Veuillez contacter votre service d'assistance si vous ne recevez pas d'e-mail dans la demi-heure qui suit ou si la réinitialisation du mot de passe n'a pas réussi.

1.3 Etape 3: réinitialiser le mot de passe au moyen de la PUK

Activez le lien que vous avez reçu par courriel. Vous parvenez sur la page représentée ci-dessous.

Réinitialiser le mot de passe

Veuillez entrer votre clé de déverrouillage personnelle (PUK).

Clé personnelle de déverrouillage (PUK)

1

Continue

Entrez votre nouveau mot de passe et confirmez-le.

Nouveau mot de passe

2

- ✘ 8 caractères ou plus
- ✘ Au moins 1 lettre majuscule
- ✘ Au moins 1 lettre minuscule
- ✘ Au moins 2 chiffres ou caractères spéciaux

Confirmer le mot de passe

2

- ✘ Le mot de passe a été répété correctement

Le nouveau mot de passe doit répondre aux critères suivants :

- comprendre au moins 8 caractères
- comprendre au moins 1 lettre majuscule
- comprendre au moins 1 lettre minuscule
- comprendre au moins 2 caractères non alphabétiques (par exemple les chiffres ou caractères spéciaux)

Veillez également prendre en compte que le nouveau mot de passe doit être différent des mots de passe précédents.

Continue

3

Clé de déblocage personnelle (PUK)

1

Vous saisissez ici le mot de passe PUK qui vous a été envoyé par poste après votre enregistrement dans l'application Gestion des clients de la douane. Si vous n'avez pas reçu votre mot

de

✘ La clef de déblocage personnelle (PUK) semble incorrecte. Veuillez vérifier votre saisie.

passer PUK ou si vous l'avez perdu, veuillez vous annoncer auprès de zkv@ezv.admin.ch.

Nouveau mot de passe

2

Vous devez définir un nouveau mot de passe dans le champ supérieur puis le confirmer dans le champ inférieur. Observez les prescriptions en matière de mot de passe qui sont mentionnées en dessous des deux champs.

Bouton «Suivant»

3

Une fois que vous avez saisi le mot de passe PUK puis saisi et confirmé un nouveau mot de passe, cliquez sur le bouton «Suivant».

Les cas suivants sont possibles:

Clef de déblocage personnelle (PUK)

- **La clef de déblocage personnelle (PUK) est erronée ou inconnue**
L'application Gestion des clients de la douane établit un message d'erreur. Vous pouvez répéter la saisie.

Mot de passe

- **Mot de passe confirmé de façon incorrecte**
Si vous ne confirmez pas correctement le mot de passe que vous avez défini, l'application Gestion des clients de la douane établit un message d'erreur. Vous pouvez répéter la saisie.

✘ Votre confirmation du mot de passe est incorrecte.

- **Inobservation des prescriptions en matière de mot de passe**
Si vous ne respectez pas toutes les prescriptions en matière de mot de passe, l'application Gestion des clients de la douane établit un message d'erreur. Vous pouvez répéter la saisie.

Projet Gestion des clients de la douane

✘ **Votre nouveau mot de passe n'est pas conforme aux critères de complexité des mots de passe:**
comprendre au moins huit (8) caractères
comprendre au moins deux (2) caractères non alphabétiques (par exemple les chiffres ou caractères spéciaux)
comprendre au moins une (1) lettre majuscule

- **Le lien de réinitialisation du mot de passe n'est plus valable**

Si vous avez déjà utilisé une fois le lien de réinitialisation du mot de passe ou si vous avez trop tardé à l'utiliser, l'application Gestion des clients de la douane établit un message d'erreur. Vous pouvez réclamer une nouvelle fois le lien de réinitialisation du mot de passe.

✘ **Le lien que vous venez d'utiliser pour la réinitialisation du mot de passe n'a pas pu être vérifié.**

- **Mot de passe PUK correct; nouveau mot de passe saisi et confirmé**

L'application Gestion des clients de la douane établit un message indiquant que le mot de passe a été réinitialisé.

1.4 Etape 4: identification GCD

Ouvrez la page d'accueil de l'application Gestion des clients de la douane. Connectez-vous à la Gestion des clients de la douane avec votre ID de l'utilisateur et le mot de passe qui vient d'être défini.

2. Contact

En cas de questions concernant l'application Gestion des clients de la douane:

Administration fédérale des douanes AFD
Centre de service TIC
Monbijoustrasse 40, 3003 Berne
www.afd.admin.ch

Formulaire en ligne:

[Formulaire de contact Centre de service TIC](#)

✔ **Le nouveau mot de passe a été enregistré avec succès.**

3. Änderungskontrolle des Dokumentes

Version	Datum	Ziffer	Beschreibung der Änderung	Wer
1.0	07.08.2013		Grundversion	Ch. Vetsch
1.1	07.07.2014	1.1/1.2/1.3/ 2	Anpassung Printscreens und Fehlermeldungen Kontakt	Ch. Vetsch