

Table of Contents

01 - Contexte de la GCRA	1
02 - Feuille de disposition	4
03 - GCRA Calendrier des principaux événements	12
04 - GCRA Questions et Réponses	15
05 - Simulation d'expérience de la GCRA 2.0 débriefage	41
06 - Priorités des incidents de la GCRA	52

GCRA

Faits et chiffres généraux

- Importateurs qui se sont inscrits à ce jour sur le portail client de la GCRA représentent environ 86 % de toutes les marchandises importées commercialement au Canada.
- Environ 94 % des importateurs qui se sont inscrits au Portail client de la GCRA à ce jour sont des petites ou moyennes entreprises.
- 117 terminaux répartis sur 73 sites donneront accès au portail client de la GCRA d'ici mai 2024.
- Le système actuel utilisé pour gérer la perception des droits et des taxes à la frontière a 36 ans et est à risque de tomber en panne.
- La GCRA remplacera 9 systèmes vieillissants.
- 12 règlements sont touchés par la GCRA et un nouveau règlement a été introduit en vertu de la Loi sur les douanes.
- Entre 2018 et 2022, l'ASFC a organisé 35 séances de consultation avec les partenaires de la chaîne commerciale
- Entre 2018 et 2022, l'ASFC a organisé 63 sessions de groupes de travail techniques avec les partenaires de la chaîne commerciale
- Entre 2018 et 2022, l'ASFC a organisé 169 événements d'engagement avec les partenaires de la chaîne commerciale
- Entre 2018 et 2022, l'ASFC a organisé 73 partenaires de la chaîne commerciale ont été invités à participer à l'exercice SEG 1.0
- Entre 2018 et 2022, l'ASFC a organisé 44 partenaires de la chaîne commerciale ont été invités à participer à l'exercice SEG 2.0.

Budget

- Le financement de la GCRA a été réservé pour la première fois au cours de l'année fiscale 2010-2011 et a été obtenu au moyen de soumissions successives au Conseil du Trésor.
- Le total des dépenses de projet autorisées pour l'élaboration de la GCRA s'élève à 526,8\$ millions de dollars, dont 438,4\$ millions (y compris la TVH, les avantages sociaux et les transferts standard à SPC et à SPAC) de dollars avaient été dépensés en date du 31 décembre 2023. Le développement comprend le coût total de toutes les activités et de tous les produits livrables depuis la phase de définition du projet jusqu'à la clôture du projet.
- Le total des dépenses de projet autorisées pour maintenir la GCRA s'élève à 179,5\$ millions de dollars, dont 118,4\$ millions (y compris la TVH, les avantages sociaux et les transferts standard à SPC et à SPAC) de dollars avaient été dépensés en date du 31 décembre 2023. Les coûts d'entretien permanents sont ceux qui sont nécessaires en permanence pour les opérations et l'entretien à la suite du projet.

Passation de contrat

- Deloitte, le partenaire stratégique de l'ASFC en matière de la GCRA, a été choisi dans le cadre des processus d'approvisionnement concurrentiels de Services publics et Approvisionnement Canada.
- En janvier 2013, un premier contrat a été attribué à Deloitte pour des travaux de planification et d'initiation de la GCRA.
- En janvier 2015, un deuxième contrat a été attribué à Deloitte pour les travaux de la phase 1 du projet de la GCRA, le Grand livre des comptes clients.
- En juin 2016, un troisième contrat a été décerné à Deloitte pour le travail sur le soutien de solution du Grand livre des comptes clients.
- En février 2018, un quatrième contrat a été attribué à Deloitte pour concevoir, développer, mettre en œuvre et fournir des services continus de soutien à l'infrastructure et à la gestion des applications pour la solution de la GCRA Phase 2.

Mise à l'essai

- Les versions majeures de la GCRA ont fait l'objet d'essais rigoureux.
- La version 2, dont la mise en œuvre est prévue pour mai 2024, a fait l'objet de plus de 4 200 cas de tests.
- La Simulation de l'expérience de la GCRA a été lancée pour permettre à certains partenaires d'acquérir de l'expérience dans l'environnement GCRA version 2.

Surveillance

- Le GCRA est assujéti à la surveillance du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, y compris aux exigences en matière de rapports réguliers.
- Services publics et Approvisionnement Canada est l'autorité contractante pour les deuxième et quatrième contrats de la GCRA avec Deloitte.
- Une surveillance indépendante a été assurée pendant toute la durée du projet au moyen de vérifications multiples, de vérifications de santé du projet et d'examens indépendants par des tiers.

Engagement

- La GCRA a une stratégie de mobilisation documentée qui comprend la participation des partenaires de la chaîne commerciale, d'autres ministères et des intervenants internes de l'ASFC.
- Les forums comprennent des groupes de travail réguliers des partenaires de la chaîne commerciale, des réunions hebdomadaires de gouvernance, des webinaires et des envois postaux de l'ASFC et des partenaires intermédiaires.
- Les partenaires de la chaîne commerciale ont été inclus dans les activités d'essai de la GCRA et dans la Simulation de l'expérience de la GCRA.

- Les commentaires des intervenants ont été pris en considération par l'ASFC lors de la prise de décisions et ont été un élément clé dans la décision de reporter la date de mise en service de la version 2 à mai 2024.

FEUILLE DE DISPOSITION

Message	Réponse de l'ASFC
<p>GCRA adopte une approche « big bang » qui compromettra la circulation des marchandises légitimes à travers la frontière et la perception efficace et exacte des droits et des taxes.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Le GCRA a été mis en œuvre sous plusieurs versions depuis la fin de la phase 1 du projet en janvier 2016.• Plus récemment, en mai 2021, le Portail client de la GCRA a été lancé ; depuis cette date, les partenaires de la chaîne commerciale, tels que les importateurs, peuvent s'inscrire sur le Portail client de la GCRA.• Bien que l'ASFC reconnaisse que le lancement de la version 2 en mai 2024 représentera un changement important dans la façon dont les droits et les taxes sur les marchandises commerciales importées au Canada sont imposés ou perçus, l'Agence a pris un certain nombre de mesures pour que ni le flux de marchandises légitimes à travers la frontière, ni le paiement des droits et taxes, ne soient compromis par le lancement de la version 2.• Les mesures qui seront en place pour faciliter la transition vers la version 2 comprennent :<ul style="list-style-type: none">○ L'établissement d'un délai de 180 jours au cours duquel les marchandises peuvent encore être

Message	Réponse de l'ASFC
	<p>dédouanées avant le paiement des droits et taxes sans exiger de l'importateur une garantie ; et,</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Une période de transition du numéro d'entreprise du courtier qui appuiera l'utilisation du numéro d'entreprise du courtier pour présenter une déclaration en détail au nom de ses clients importateurs qui ne se sont pas encore inscrits au Portail client de la GCRA.
<p>La version 2 entraînera des retards à la frontière, entraînera l'abandon des marchandises, augmentera les coûts et compromettra l'acheminement des marchandises légitimes au Canada.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La GCRA est un système de comptabilité et ne remplacera pas le système utilisé pour le dédouanement des marchandises. • La GCRA contribuera à améliorer le respect des règles commerciales, à réduire les pertes de revenus et à simplifier le processus d'importation. • En plus des mesures susmentionnées visant à faciliter la transition vers la GCRA (période de transition de 180 jours avant le paiement et période de transition du numéro d'entreprise du courtier), une augmentation de la dotation et de la disponibilité des ressources sera en place en mai 2024.

Message	Réponse de l'ASFC
	<ul style="list-style-type: none"> • Ce mois-ci, des terminaux faisant face au public et ayant accès au Portail client de la GCRA sont déployés aux points d'entrée partout au pays. Ces terminaux offriront un autre moyen aux petites entreprises qui transitent directement avec l'ASFC de s'inscrire dans le portail.
<p>Ni l'ASFC ni les partenaires de la chaîne commerciale ne sont prêts pour la version 2. Les problèmes du système demeurent en suspens, des interventions manuelles ont été introduites pour les processus qui étaient auparavant automatisés, les services de soutien seront insuffisants pour traiter le volume de demandes, l'ASFC ne communique pas suffisamment sur la version 2 et les politiques n'ont pas encore été confirmées.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • L'ASFC collabore avec les partenaires de la chaîne commerciale pour s'assurer que l'ASFC ainsi que les partenaires de la chaîne commerciale sont bien placés pour la mise en oeuvre de la GCRA. • Depuis août 2023, l'Agence a clairement et constamment indiqué que la GCRA sera le système utilisé pour l'imposition ou la perception des droits et taxes à compter de mai 2024. Les documents en lien avec la GCRA ont été largement partagés avec les partenaires de la chaîne commerciale, et l'ASFC étudie des façons novatrices de faire participer les petits importateurs, par exemple en organisant des activités de sensibilisation sur place. • L'ASFC reconnaît que la transition vers la GCRA représente un changement important pour de nombreux partenaires de la chaîne commerciale. Des effectifs et

Message	Réponse de l'ASFC
	<p>des ressources accrus, y compris aux points d'entrée, seront disponibles pour appuyer les partenaires de la chaîne commerciale en mai 2024 à mesure qu'ils s'adapteront à la version 2.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La version 2 automatise un bon nombre de processus manuels qui existent aujourd'hui, particulièrement en ce qui concerne les inscriptions aux programmes et les ajustements. • Des problèmes connus de système et des inefficacités ont été documentés, et les problèmes prioritaires seront résolus avant mai 2024, et d'autres améliorations devraient être apportées à l'automne 2024. • Des lignes directrices sur les politiques et les processus seront disponibles pour mai 2024. L'ASFC continue de communiquer régulièrement, dans le cadre de forums tels que les groupes de travail des partenaires de la chaîne commerciale, sur les questions de politique de la GCRA, y compris les mesures transitoires.
<p>Le système n'est pas prêt. Les résultats des tests sont très préoccupants et les défauts continuent de se produire dans les processus essentiels. De plus, le système présente d'importantes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La version 2 a été rigoureusement testée en utilisant plus de 4 200 cas d'essai sur plusieurs cycles de tests.

Message	Réponse de l'ASFC
<p>lacunes de fonctionnalité qui ne seront pas résolues avant mai 2024.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Des problèmes connus de système et des inefficacités ont été documentés, et les problèmes prioritaires seront résolus avant mai 2024, et d'autres améliorations devraient être apportées à l'automne 2024. • Les résultats de la plus récente Simulation de l'expérience de la GCRA montrent des améliorations importantes dans plusieurs domaines, y compris une réduction significative du nombre de questions hautement prioritaires identifiées par les participants. • Les résultats démontrent également que la version 2 aidera • L'ASFC continue de recueillir les commentaires de la Simulation de l'expérience de la GCRA et de les intégrer à sa planification des versions futures.
<p>Ne pas utiliser les systèmes existants en parallèle est risqué lorsque si peu d'utilisateurs finaux ont interagi avec la solution et que celle-ci n'a pas encore fait ses preuves.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Le principal système d'héritage que la GCRA remplace, le Système des douanes du secteur commercial, a 36 ans et court un risque important d'échec. • Le fonctionnement des systèmes existants en parallèle avec le GCRA après mai 2024 n'est pas jugé faisable en raison de difficultés techniques, de coûts élevés et de problèmes d'intégrité des données.

Message	Réponse de l'ASFC
	<ul style="list-style-type: none"> • Depuis mai 2021, les partenaires de la chaîne commerciale peuvent s'inscrire et naviguer sur le Portail client de la GCRA. • Des mesures sont en place pour soutenir les partenaires de la chaîne commerciale dès maintenant et en mai 2024 lorsqu'ils s'inscrivent au Portail client de la GCRA et se familiarisent avec la version 2. Il s'agit notamment : <ul style="list-style-type: none"> ○ Un centre de soutien à la clientèle de la GCRA ; ○ Guides des utilisateurs ; ○ Terminaux ayant accès au Portail client de la GCRA dans 73 sites à travers le pays ; ○ Augmentation de la dotation et de la disponibilité des ressources pour mai 2024 ; et, ○ Mesures transitoires telles que la période de transition du numéro d'entreprise du courtier. • Des mesures d'urgence en cas de panne du système ont été élaborées et seront en place si le GCRA subit un retard au lancement ou une panne du système. <ul style="list-style-type: none"> ○ Le Plan d'urgence pour les pannes de systèmes accessible au public de l'ASFC est mis à jour afin

Message	Réponse de l'ASFC
	<p>d'intégrer l'information sur les processus frontaliers révisés dans le cas d'une panne de la GCRA.</p>
<p>Les mesures transitoires, y compris les mesures de restriction, seront lourdes et coûteuses pour les partenaires de la chaîne commerciale.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Des mesures transitoires sont mises en œuvre en réponse aux préoccupations exprimées par les partenaires de la chaîne commerciale selon lesquelles les changements associés à la GCRA seraient bouleversants s'ils étaient introduits en même temps ; en particulier pour les importateurs qui ne sont pas déjà inscrits au Portail client de la GCRA. • Les mesures mises en œuvre en prévision du passage des systèmes existants à la GCRA, au cours duquel les systèmes existants ne seront pas disponibles, augmenteront le temps disponible pour que les partenaires de la chaîne commerciale rendent des comptes, mais ne représenteront pas un changement important aux processus comptables existants. • L'ASFC continue d'encourager les partenaires de la chaîne commerciale à s'inscrire au Portail client de la GCRA avant mai 2024. Cela offrira aux partenaires de la chaîne commerciale la plus grande souplesse après le 13 mai 2024.

Message	Réponse de l'ASFC
<p>L'ASFC n'a pas réussi à gérer efficacement la GCRA, ce qui a entraîné des retards, des dépassements de coûts, des coûts inutiles pour les partenaires de la chaîne commerciale et des manquements aux objectifs de rendement et d'enregistrement.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La gestion du projet par l'ASFC a été supervisée par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, qui reçoit régulièrement des mises à jour sur la progression de la GCRA. • Compte tenu de l'ampleur et de la complexité associées à la GCRA, l'ASFC a sollicité l'expertise d'un intégrateur de systèmes de premier plan pour appuyer la gestion efficace du projet. • Les changements dans les dates de lancement du projet reflètent le désir de l'ASFC de bien réussir le projet de la GCRA. La décision la plus récente de retarder la date de lancement de la version 2 a été prise en réponse à ce que l'ASFC entendait des partenaires et des intervenants, y compris ceux de la chaîne commerciale. • Partout dans le projet de la GCRA, L'ASFC a travaillé régulièrement pour identifier et exécuter les meilleures pratiques et les leçons apprises. Le lancement de la Simulation de l'expérience de la GCRA en est un exemple.

PROJET DE GESTION DES COTISATIONS ET DES RECETTES DE L'ASFC (GCRA)

CALENDRIER DES PRINCIPAUX ÉVÉNEMENTS

Le projet de la GCRA, dans son intégralité, comprend deux phases, composées chacune de trois versions:

- GCRA Phase 1 Grand livre des comptes clients (GLCC) : version 1A - Données de référence des clients / version 1B - Paiement électronique pour les clients de l'ASFC / version 1C - Mise en œuvre complète du Grand livre des comptes clients
- GCRA Phase 2 : Version 0 - Déplacement du GLCC vers le Cloud / Version 1 - Portail client / Version 2 - Mise en œuvre complète de la GCRA

Octobre 2007	Rapport du BVG identifiant les problèmes liés à la conception des systèmes de recouvrement et de cotisation des recettes de l'ASFC (chapitre 5 : Garder la frontière ouverte et sécuritaire)	Rapport du BVG
Mai 2009	Étude de faisabilité de la GCRA	Document de base
Mars 2010	Financement alloué en 2010 pour lancer la phase 1 de la GCRA (GLCC) ➤ 371 502 595 millions de dollars (à l'exclusion de la TVH)	Financement*
Juin 2010	Présentation #1 du CT: Accorde à l'ASFC l'autorisation d'approuver un projet pour lancer la phase 1 de la GCRA (GLCC) ➤ Coût indicatif de 31,025,780 millions de dollars (taxes comprises)	Financement*
Octobre 2010	Rapport du BVG indiquant les problèmes liés aux pertes de revenus attribuables aux systèmes de comptabilité de l'ASFC (ch. 8 : Faciliter la circulation des marchandises commerciales importées)	Rapport du BVG
Novembre 2011	Analyse de rentabilisation de la GCRA	Document de base
Décembre 2011	Présentation #2 du CT : Accorde à l'ASFC l'autorisation d'approuver un projet pour lancer la phase 2 de la GCRA ainsi que les autorisations de financement et de dépenses complètes ➤ Coût indicatif de 340 476 815 millions de dollars (taxes comprises)	Financement*
Janvier 2013	Contrat attribué à Deloitte pour la phase de planification et de lancement de la GCRA ➤ Attribution concurrentielle	Passation de contrat
Octobre 2014	Présentation #3 au CT: Accorde à l'ASFC le pouvoir d'approuver les projets en combinant les autorisations des	Financement

	présentations au CT #1 et #2 et fournit 371,5 millions de dollars ➤ Aucun nouveau financement reçu	
Janvier 2015	Contrat attribué à Deloitte pour la phase 1 de la GCRA (GLCC) ➤ Attribution concurrentielle	Passation de contrat
Avril 2015	GCRA Phase 1 (GLCC) Version 1A : Données de référence des clients	Lancement de produit
	GCRA Phase 1 (GLCC) Version 1B : Paiement électronique pour les clients de l'ASFC	Lancement de produit
Décembre 2015	GCRA Phase 1 (GLCC) Les tests d'acceptation par l'utilisateur sont terminés	Essai
Janvier 2016	GCRA Phase 1 (GLCC) Version 1C : Mise en œuvre complète du GLCC	Lancement de produit
Juin 2016	Contrat attribué à Deloitte pour le soutien à la solution de la GCRA Phase 1 (GLCC) ➤ Attribution concurrentielle	Passation de contrat
Mai 2017	Rapport du BVG identifiant les difficultés liées à la perception des droits de douane	Rapport du BVG
Novembre 2017	Présentation #4 du CT : Accorde à l'ASFC l'autorisation de dépenser modifiée pour la phase 2 de la GCRA ➤ Aucun financement reçu	Financement
Février 2018	Contrat attribué à Deloitte pour la phase 2 de la GCRA ➤ Attribution concurrentielle	Passation de contrat
Mars 2019	Présentation #5 du CT : Accorde à l'ASFC des dépenses modifiées et l'autorité contractante pour la phase 2 de la GCRA ➤ Aucun financement reçu	Financement
Juin 2020	GCRA Phase 2 Les résultats des tests de la version 0 sont publiés ➤ Les tests comprenaient des tests unitaires, des tests d'intégration du système, des tests de performance, des tests d'exploitation et des tests de sécurité.	Essai
Novembre 2020	Présentation #6 du CT : Accorde à l'ASFC des dépenses modifiées et un pouvoir de passation de marchés pour la phase 2 de la GCRA - le financement total est passé à 413,5 millions de dollars ➤ Augmentation des autorisations d'approbation de projet de 41 950 846 millions de dollars (taxes comprises)	Financement*
Janvier 2021	GCRA Phase 2 Version 0 : Déplacement du GLCC vers le Cloud	Lancement de produit
	GCRA Phase 2 Les résultats des tests de la version 1 sont publiés	Essai

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Les tests comprenaient des tests unitaires, des tests d'intégration du système, des tests de performance, des tests d'exploitation et des tests de sécurité. 	
Mai 2021	GCRA Phase 2 Version 1 : Portail client	Lancement de produit
Avril 2022	<p>GCRA Phase 2 Les résultats des tests de la version 2 sont publiés</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Les tests comprennent des livrables partiels pour les tests d'intégration des systèmes, les tests de cycle profond et les tests de sécurité. 	Essai
Juin 2022	<i>La Loi d'exécution du budget</i> de 2022, qui contient des modifications législatives à la GCRA, reçoit la sanction royale	Législation/réglementation
Septembre 2022	<p>GCRA Phase 2 Les résultats de tests la version 2 sont publiés</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Les résultats comprennent une mise à jour du test d'intégration du système 	Essai
Octobre 2022	<p>Présentation #7 du CT : Accorde à l'ASFC des dépenses modifiées et un pouvoir de passation de marchés pour la phase 2 de la GCRA - le financement total est passé à 526,8 millions de dollars</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Augmentation des autorisations d'approbation de projet de 113 391 755 millions de dollars (taxes comprises) 	Financement*
Novembre 2022	Les modifications réglementaires proposées pour la GCRA sont publiées dans la Gazette du Canada (Partie 1, volume 156, numéro 48).	Législation/réglementation
Février 2023	GCRA Phase 2 Version 2 Lancement de la simulation de l'expérience de la GCRA 1.0	Activité de préparation
Mai 2023	GCRA Phase 2 Version 2 Les résultats des essais de validation par les utilisateurs sont publiés et signés par le représentant du contractant.	Essai
Juin 2023	GCRA Phase 2 Version 2 La simulation de l'expérience de la GCRA 1.0 est conclue	Activité de préparation
Octobre 2023	Rapport du BVG sur la nécessité de moderniser les systèmes informatiques vieillissants	Rapport du BVG
	GCRA Phase 2 Version 2 Lancement de la simulation de l'expérience de la GCRA 2.0	Activité de préparation
Mars 2024	GCRA Phase 2 Version 2 La simulation de l'expérience de la GCRA 2.0 est conclue	Activité de préparation
	Les modifications réglementaires à la GCRA sont publiées dans la Gazette du Canada (Partie 2, volume 158, numéro 6)	Législation/réglementation
Mai 2024	GCRA Phase 2 Version 2 : Mise en œuvre complète de la GCRA	Lancement de produit

*Les autorisations indiquées dans la catégorie Financement sont des « montants à concurrence » ou des « montants maximaux admissibles », et non des dépenses.

GESTIONS DES COTISATIONS ET DES RECETTES DE
L'ASFC (GCRA)
QUESTIONS ET RÉPONSES

Général

Q : Qu'est-ce que la Gestion des cotisations et des recettes de l'ASFC (GCRA)?

La GCRA est un projet pluriannuel visant à remplacer le système historique de 36 ans de l'ASFC utilisé pour l'imposition ou la perception de droits et de taxes à la frontière, ainsi que huit autres systèmes existants actuellement utilisés par l'Agence. La GCRA sera responsable du suivi d'environ 40 milliards de dollars par année en droits et taxes, et protégera et augmentera d'environ 800 milliards de dollars en commerce transfrontalier annuel.

Q : Pourquoi la GCRA est-elle nécessaire ?

Avec la GCRA, l'ASFC apportera des changements à sa façon de faire. Ces modifications visent à améliorer le respect des règles commerciales, à réduire les pertes de revenus et à simplifier le processus d'importation.

Les vérifications successives effectuées par le Bureau du vérificateur général ont mis en évidence la nécessité de la GCRA, car elles ont révélé des lacunes dans la capacité de l'ASFC d'évaluer avec exactitude tous les droits de douane et les principales, les inefficacités des systèmes de revenu de l'Agence, et ont mis en lumière les nombreux inconvénients du maintien de systèmes vieillissants sur des infrastructures anciennes et obsolètes.

Q : Avec qui l'ASFC travaille-t-elle à l'élaboration et à la mise en œuvre de la GCRA ?

Deloitte a été embauché pour concevoir, développer, mettre en œuvre et fournir des services continus de gestion de l'infrastructure et des applications pour la GCRA.

Les principaux partenaires fédéraux, l'Agence du Revenu du Canada (ARC), Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) - ont fournis un soutien en matière d'approvisionnement pour la GCRA et sert d'autorité contractante - et le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, qui a facilité la surveillance du projet.

Q : Quels avantages la GCRA apportera-t-elle ?

La GCRA offrira un certain nombre d'avantages immédiats et permanents au gouvernement du Canada et aux entreprises canadiennes :

- Efficacité accrue grâce à l'élimination des processus papier et manuels - plus particulièrement en ce qui concerne la facturation, l'inscription, et la réévaluation.
- Augmentation des revenus du gouvernement du Canada grâce à la facilitation de la conformité des importateurs avec des outils de meilleure qualité et plus accessibles qui aideront les importateurs à soumettre des déclarations vraies, exactes et complètes.
- Transparence accrue grâce à un système moderne qui donnera une vue plus complète des activités et de l'histoire des importateurs.
- Une fonctionnalité accrue pour les importateurs grâce à la capacité de s'inscrire à des programmes commerciaux, de soumettre des documents comptables, de télécharger des documents justificatifs, et

de recevoir des notifications par l'entremise de leur compte du Portail client de la GCRA.

- Amélioration de la fonctionnalité des rapports grâce à un système centralisé de communication des données et à des capacités de surveillance en temps réel, ce qui permet de reconnaître les tendances.

Q : La mise en œuvre de la version 2 en mai 2024 aura-t-elle un effet sur les temps d'attente frontaliers ?

Le système utilisé pour la mainlevée des marchandises - ACROSS - ne changera pas avec la mise en œuvre de la GCRA et continuera de fonctionner. La version 2 de la GCRA, qui est un système de comptabilité, a été rigoureusement testée avec plus de 4 200 cas de test exécutés au cours de plusieurs cycles de test. Cela inclut des tests d'intégration avec d'autres systèmes, des tests de pénétration (simulant une cyberattaque) et des charges d'utilisateurs simulées.

De plus, l'ASFC a pris et continue de mettre en œuvre une série de mesures pour s'assurer que la version 2 n'a pas d'incidence sur le traitement à la frontière. Il s'agit notamment du lancement de la Simulation de l'expérience de la GCRA, de la planification des interventions d'urgence en cas de panne du système, de l'augmentation de la dotation et de la disponibilité des ressources, et de l'introduction de mesures transitoires pour appuyer le mouvement continu des marchandises légitimes à la frontière à mesure que les partenaires de la chaîne commerciale s'adaptent à la version 2.

Q : L'ASFC a-t-elle consulté l'industrie au sujet de la conception et de la mise en œuvre de la GCRA ?

L'ASFC a consulté largement les partenaires de la chaîne commerciale, notamment : les importateurs commerciaux ; les courtiers en douane ; les exportateurs ; les transporteurs ; les coursiers ; les transitaires ; les exploitants de boutiques hors taxes ; les exploitants d'entrepôts de stockage douanier ; exploitants d'entrepôts d'attente ; les sociétés de cautionnement ; et les institutions financières. De plus, un engagement a également eu lieu avec des représentants de diverses associations, notamment : la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante ; Importateur et Exportateur Canada ; et la Société canadienne des courtiers en douane.

Les partenaires de la chaîne commerciale ont été tenus au courant des principales caractéristiques de la GCRA au moyen de webinaires mensuels, de mises à jour régulières du site Web de l'ASFC, de sensibilisation directe et de participation au groupe de travail des partenaires de la chaîne commerciale de l'ASFC. L'ASFC a lancé la Simulation de l'expérience de la GCRA, ce qui a permis à certains partenaires d'acquérir de l'expérience dans l'environnement de la GCRA. La rétroaction a été utilisée pour améliorer les fonctionnalités de la GCRA, façonner la planification du projet et la prise de décision sur la date de mise en œuvre, et éclairer le portrait des futures versions et fonctionnalités de la GCRA.

Q : Tous les importateurs de marchandises commerciales auront-ils besoin d'un compte du Portail client de la GCRA ?

Oui, après le lancement de la version 2 en mai 2024, tous les importateurs, même ceux qui utilisent un courtier en douane ou un autre fournisseur de services tiers, seront tenus de s'inscrire au Portail client de la GCRA. Pendant la période de transition du numéro d'entreprise du courtier, le courtier peut utiliser son propre numéro d'entreprise pour présenter une déclaration en détail pour les marchandises dédouanées si un client ne s'est pas encore inscrit dans le Portail client de la GCRA.

Q : En date de mars 2024, combien d'importateurs se sont inscrits au Portail du Portail client de la GCRA

En mars 2024, environ 56 000 importateurs se sont inscrits à la GCRA grâce à la création d'un compte du Portail client de la GCRA. Cela comprend un sous-ensemble - 2 550 d'entre eux - qui sont responsables d'environ 86 % du volume de marchandises importées par le biais du volet commercial. On estime à 80 000 le nombre d'importateurs actifs chaque mois.

L'ASFC continue de travailler avec la communauté de la chaîne commerciale pour encourager l'inscription des partenaires de la chaîne commerciale dans le Portail client de la GCRA par l'entremise de journées d'inscription en personne, des webinaires ciblés, et des envois postaux de la part de l'ASFC et de partenaires intermédiaires comme l'ARC et Innovation, Sciences et Développement économique Canada. Des terminaux faisant face au public, avec accès au Portail client de la GCRA, seront déployés en mars 2024 et permettront aux petites entreprises qui transitent directement par l'ASFC de s'y inscrire. À la suite du lancement de la version 2 en mai 2024, des niveaux accrus de ressources et de services seront disponibles, y compris aux points d'entrée, afin de faciliter

l'intégration des partenaires de la chaîne commerciale au Portail client de la GCRA.

Q : Si la GCRA était destiné aux petits importateurs - combien de ces importateurs ont un compte Portail client de la GCRA ?

Environ 95 % des quelque 56 000 importateurs qui possèdent un compte du Portail client de la GCRA en date de mars 2024 sont des petits ou moyens importateurs. Grâce à des activités directes de sensibilisation et d'inscription en personne, l'ASFC travaille à l'intégration des 2 150 premiers petits importateurs (ceux qui présentent des entrées en personne) dans le Portail client de la GCRA. Environ 34 % de ces importateurs sont actuellement enregistrés sur le portail.

Transition vers la GCRA

Q : Est-ce que la GCRA sera publiée dans une approche « big bang » le 13 mai 2024 ?

La GCRA est un projet en plusieurs phases, qui se déroule en deux phases principales et plusieurs versions. La première phase, qui consistait en l'élaboration et la publication du Grand livre des comptes clients, a été mise en œuvre en 2016. Le Grand livre des comptes clients a permis à l'ASFC de s'affranchir de multiples systèmes comptables non intégrés qui dépendaient grandement de la manipulation manuelle des données. La deuxième phase comprend trois versions principales : la version 0, la version 1 et la version 2 :

- La version 0 a été lancée en janvier 2021, jetant les bases des futures versions en migrant le Grand livre des comptes clients vers un environnement en infonuagique.
- La version 1 a été lancée en mai 2021, introduisant le Portail client de la GCRA et permettant l'accès au compte libre-service pour les importateurs, les courtiers et les conseillers commerciaux.

Le lancement de la version 2, prévu pour le 13 mai 2024, aura la plus grande incidence sur la façon dont l'ASFC et les partenaires de la chaîne commerciale font affaire. Reconnaissant cela, l'ASFC a pris plusieurs mesures importantes pour s'assurer de bien réussir la mise en place de la version 2, notamment :

- Tenir compte de la rétroaction des entreprises et des partenaires lors de l'établissement des dates de lancement ;
- Effectuer deux cycles de la Simulation de l'expérience de la GCRA ;
et,
- Établir une période de transition de 180 jours dans le cadre du Plan de transition avant paiement.

Q : Quelles mesures seront en place pour appuyer les partenaires de la chaîne commerciale dans la transition vers la version 2 ?

L'ASFC mettra en œuvre une série de mesures pour soutenir la communauté de la chaîne commerciale dans la transition vers la GCRA comme système utilisé pour l'imposition ou la perception de droits et de taxes à la frontière. Notamment :

- Les importateurs ayant un compte du Portail client de la GCRA ou un historique d'importation de marchandises commerciales au Canada au cours des quatre dernières années et un compte en règle se verront accorder une période de 180 jours au cours de laquelle les marchandises pourront encore être dédouanées avant le paiement des droits et des taxes sans exiger de l'importateur qu'il fournisse une garantie ;
- Une période de transition du numéro d'entreprise du courtier qui facilitera l'utilisation des numéros d'entreprise du courtier pour soumettre la déclaration en détail au nom de ses clients importateurs qui ne sont pas encore inscrits au portail des clients de la GCRA.
- L'installation de terminaux ayant accès au Portail client de la GCRA sur 73 sites à travers le pays ;
- Soutien accru du fournisseur de services en prévision de volumes de demandes de services supérieurs à la normale ; et,
- Augmentation des effectifs et des capacités du centre de soutien à la clientèle de la GCRA.

De plus, les partenaires de la chaîne commerciale joueront un rôle important dans la transition en douceur vers la mise en œuvre. Dans le cadre de divers forums, dont le site Web de l'ASFC, la sensibilisation directe et les webinaires mensuels, l'ASFC a régulièrement engagé les partenaires de la chaîne commerciale dans le but de les sensibiliser et de les préparer. Fait important, les préoccupations soulevées par les partenaires de la chaîne commerciale concernant la nature occupée de la

saison des achats d'automne ont joué un rôle clé dans la décision de l'ASFC de reporter la date de lancement de la version 2 à mai 2024.

Q : Quel est le plan de continuité des opérations si la GCRA subit un retard au lancement, ou en cas de panne prolongée des systèmes ?

Dans le cas où la version 2 ne pourrait pas être lancée le 13 mai 2024, la période de coupure et les procédures opérationnelles qui l'accompagnent seraient prolongées. Tous les problèmes qui pourraient surgir lors du lancement de la version 2 seront réglés rapidement, avec les ressources disponibles 24/7 pour appuyer les activités de basculement et de lancement.

Q : Y aura-t-il une période de transition entre l'utilisation des anciens systèmes et la GCRA ?

L'ASFC a pris plusieurs mesures pour faciliter une transition harmonieuse des processus opérationnels existants à ceux de la GCRA. La GCRA deviendra le système d'imposition ou de perception des droits et taxes le 13 mai 2024.

Q : Quel est le processus de création d'un compte Portail client de la GCRA et combien de temps faut-il ?

L'enregistrement peut être effectué en une dizaine de minutes, si le partenaire de la chaîne commerciale dispose des informations requises. Pour s'inscrire au Portail client de la GCRA, les partenaires de la chaîne commerciale auront besoin d'un formulaire de codage B3 - Douanes Canada – Formule de codage, d'un relevé de compte, de renseignements sur les paiements passés et de renseignements sur la personne légale

(nom et adresse enregistrée). Une fois l'information requise fournie, le portail invitera les utilisateurs à répondre à une série de questions visant à s'assurer qu'ils sont autorisés à créer un compte d'affaires dans le portail. Les partenaires de la chaîne commerciale qui demandent de l'aide pour créer un compte du Portail client de la GCRA peuvent consulter les documents d'orientation disponibles sur le site Web de l'ASFC ou communiquer avec le centre de soutien à la clientèle de la GCRA au moyen d'un formulaire de contact en ligne ou d'un numéro de téléphone sans frais.

Q : Comment les pénalités de comptabilité tardive seront-elles évaluées au cours de la transition du système traditionnel à celui de la GCRA ?

Dans le cadre de la coupure entre les systèmes existants et la GCRA, les systèmes existants seront indisponibles pendant plusieurs jours en avril et mai 2024. La discrétion sera exercé pour s'assurer qu'aucune pénalité comptable tardive n'est imposée à l'égard des opérations touchées par l'indisponibilité des anciens systèmes.

Calendrier des projets et de la mise en œuvre

Q : La GCRA est-elle livrée dans les délais prévus ?

La version 2 est sur la bonne voie pour être livrée à sa date de lancement prévue le 13 mai 2024. Le calendrier de la GCRA a changé en raison de la nécessité de tenir compte de la complexité et de l'ampleur des changements mis en œuvre dans l'ensemble des versions de la GCRA, ainsi que du désir de l'ASFC de s'assurer que le GCRA est bien adapté

aux préoccupations des partenaires et des intervenants, y compris ceux de la chaîne commerciale.

Q : Comment le projet de la GCRA se compare-t-il à des projets similaires à l'échelle internationale ?

Bien qu'il soit difficile de faire des comparaisons exactes, un échantillon de projets similaires donne à penser que les budgets et les calendriers des projets comparables à l'échelle internationale sont similaires.

Pays/Juridiction	Prix	Temps de développement
Canada	438,4 millions de dollars consacrés au développement en date du 31 décembre 2023	14 ans
États-Unis	4,8 milliards de dollars USD (estimation) <i>(environ 6,4 milliards de dollars CAD)</i>	17 ans avant le déploiement complet (2001-2018)
Mexique	Environ 140 millions de dollars CAD (VUCEM 1 et 2)	2012-2018 (VUCEM 1 et 2). Améliorations en cours et nouvelles fonctionnalités
Union européenne	2014-2020 : 522,9 millions d'euros <i>(environ 804M \$ CAD)</i> 2021-2027 : 950 millions d'euros <i>(environ 1,4 milliard CAD)</i>	2003-2025 (estimation)
Royaume-Uni	180 millions de livres sterling pour construire un guichet commercial unique au Royaume-Uni <i>(environ 304 millions CAD)</i>	Depuis 2018

	838 millions de livres sterling pour construire le Service des déclarations douanières (<i>environ 1,4 milliard CAD</i>)	
Australie	879 millions de dollars australiens (montant estimatif) (<i>environ 794 millions CAD</i>)	2001-2015 (améliorations continues)

Q : Comment Deloitte a-t-il été sélectionné pour travailler sur la GCRA ?

En partenariat avec SPAC, l'ASFC a mené un processus d'approvisionnement ouvert pour identifier une entreprise de transformation opérationnelle et de technologie pour ce projet. Conformément aux pratiques exemplaires du gouvernement du Canada en matière d'approvisionnement, l'ASFC et SPAC ont longuement consulté les entreprises intéressées par le contrat de la phase 2 de la GCRA. Une lettre d'intérêt a été affichée pour amorcer un engagement auquel 13 fournisseurs ont répondu, dont 11 ont ensuite participé à des réunions individuelles avec l'ASFC pour en savoir plus sur les exigences prévues pour le système. Quatre entreprises ont soumis des réponses à la fin de la phase d'invitation à se qualifier.

À la suite de ces engagements, un processus de demande de propositions concurrentiel a été lancé. À la fin du processus de demande de propositions, deux soumissionnaires ont présenté des soumissions. Le 7 février 2018, l'ASFC a conclu une entente contractuelle avec Deloitte afin de concevoir, de développer, de mettre en œuvre et de fournir des services

continus de soutien à l'infrastructure et à la gestion des applications pour la solution de la phase 2 de la GCRA.

Technologie et support de la GCRA

Q : Quels systèmes sont actuellement en place pour appuyer l'évaluation des droits et taxes à la frontière ?

La GCRA remplacera un certain nombre de systèmes actuellement en place pour appuyer l'évaluation des droits et taxes à la frontière. Le principal système que GCRA remplacera, le Système des douanes du secteur commercial, est âgé de 36 ans, difficile à modifier, coûteux à entretenir et présentant un risque important de défaillance. D'autres systèmes qui seront désarmés et mis à la retraite suite au lancement de la version 2 incluent le Système de la publication et de l'historique du tarif , le Régime de sanctions administratives pécuniaires et le Système de mise en lots, de comptabilisation et de rapports K32.

Q : Où les données de la GCRA sont-elles stockées, et sont-elles gérées de manière sécurisée ?

Conformément aux politiques du Conseil du Trésor du Canada, les données de la GCRA sont stockées dans un environnement infonuagique sécurisé hébergé par un fournisseur de services approuvé par Services partagés Canada. Les mesures en place pour assurer la protection des données de la GCRA comprennent l'utilisation du chiffrement sur toutes les données de la GCRA stockées dans le nuage, les contrôles d'accès à l'intérieur de la solution, l'utilisation de l'authentification multi-facteurs lors de la connexion au Portail client de la GCRA, la désactivation de comptes inactifs depuis plus de 180 jours, et l'obligation pour les importateurs de

déléguer des pouvoirs à leurs courtiers ou à d'autres tiers fournisseurs de services. De plus, chaque version de la GCRA doit mener à bien un processus rigoureux d'évaluation de la sécurité en trois parties avant de recevoir son autorisation de mise en oeuvre.

Q : Comment la version 2 a-t-elle été testée ?

La version 2, dont le lancement est prévu en mai 2024, a mené à bien plusieurs cycles d'essai, notamment :

- Tests d'intégration des systèmes, au cours desquels plus de 850 tests ont été exécutés ;
- Essais en cycle profond, qui ont testé les intégrations entre la version 2, les systèmes existants de l'ASFC et les systèmes des partenaires de la chaîne commerciale ;
- Tests d'acceptation par les utilisateurs, où les utilisateurs commerciaux ont validé que la solution était adaptée aux besoins et au cours desquels plus de 3 400 tests ont été exécutés ; et,
- Deux cycles de la Simulation de l'expérience de la GCRA.

Les testeurs de la version 2 ont été sélectionnés parmi l'ASFC, du gouvernement du Canada et de l'industrie, et comprenaient l'ARC, Descartes, Livingston, United Parcel Service (UPS), et General Motors.

Q : Qu'est-ce que la Simulation de l'expérience de la GCRA ?

Mise en oeuvre par l'ASFC et lancée au début de 2023, la Simulation de l'expérience de la GCRA est conçue pour offrir aux utilisateurs finaux une expérience pratique de la solution de la GCRA. Dans le cadre de la Simulation de l'expérience de la GCRA, les utilisateurs ont été en mesure

d'exécuter des scénarios d'affaires, mettre à l'essai du matériel de formation et des procédures opérationnelles, et d'améliorer leur préparation à la version 2. Les commentaires recueillis auprès des participants se sont révélés utiles pour informer l'ASFC de sa compréhension de l'état de préparation pour la version 2, ainsi que pour déterminer des fonctionnalités futures possibles de la solution de la GCRA.

Q : La mise en œuvre aura-t-elle un effet sur l'utilisation des terminaux du Système de traitement des déclarations commerciales réglées au comptant?

Les terminaux du Système de traitement des déclarations commerciales réglées au comptant de l'Agence seront remplacés par des terminaux ayant accès au Portail client de la GCRA. Ces terminaux, qui fourniront des fonctionnalités qui ne sont pas disponibles dans les terminaux du Système de traitement des déclarations commerciales, seront en place dans 73 sites partout au pays avant le lancement de la version 2. Les terminaux ayant accès au Portail client de la GCRA fourniront aux partenaires de la chaîne commerciale un moyen de s'inscrire sur place dans le Portail client de la GCRA s'ils ne l'ont pas fait avant leur arrivée à la frontière.

Q : S'il y a une panne de réseau ou de service qui entraîne l'indisponibilité temporaire de la GCRA, comment cela aura-t-il des répercussions sur les importateurs commerciaux et les temps d'attente à la frontière ?

Le Plan d'urgence en cas de panne du système de l'ASFC est un document accessible au public qui énonce les procédures de

dédouanement des marchandises pendant une panne du système de l'ASFC, y compris :

- Quand et comment les partenaires de la chaîne commerciale sont avisés d'une panne ;
- Les circonstances dans lesquelles les délais de comptabilisation seront prolongés ;
- Exigences relatives aux formulaires papier pour imprévus ;
- L'établissement de temps tampons après les pannes du système afin de faciliter le retour aux opérations régulières.

Les processus et procédures établis dans le cadre du Plan d'urgence pour les pannes du système sont conçus pour minimiser l'impact des ruptures du système sur la circulation des marchandises légitimes à la frontière. L'ASFC travaille à la mise à jour du Plan d'urgence en cas de panne du système afin d'intégrer de l'information sur les processus frontaliers révisés dans le cas d'une panne de la GCRA.

**Q : Que se passe-t-il si les droits et taxes imposés sur les marchandises importées sont calculés incorrectement par la GCRA ?
Quelles sont les possibilités d'appel ou de recours ?**

Les partenaires de la chaîne commerciale qui croient que les droits et taxes ont été mal calculés par la GCRA seront en mesure de soumettre un billet via le Centre de soutien à la clientèle de la GCRA. Chaque ticket sera revu et en cas d'erreur dans le calcul, une correction du système sera émise pour corriger l'erreur. Dans certains cas, un partenaire de la chaîne commerciale peut être en désaccord avec la détermination de l'ASFC qu'aucune erreur de calcul n'a été faite. Dans ces cas, le recours

applicable dont dispose le partenaire de la chaîne commerciale dépendra des faits.

Politiques et garanties financières

Q : Qu'est-ce qu'un « importateur officiel » et pourquoi l'ASFC a-t-elle choisi de mettre en œuvre ce changement ?

En 2020, le Tribunal canadien du commerce extérieur a rendu une décision qui a eu une incidence sur la capacité de l'ASFC d'évaluer les recettes provenant du commerce électronique lorsqu'un intermédiaire comme un courtier en douane avait utilisé son numéro d'entreprise pour déclarer les marchandises en détail. Cette décision allait à l'encontre de la pratique de longue date de l'ASFC qui consistait à considérer l'importateur de documents comme le principal interlocuteur et le principal détenteur du passif en matière de recettes.

Par conséquent, en juin 2022, les modifications apportées à l'article 17 de la *Loi sur les douanes* ont reçu la sanction royale. Ces modifications ont permis de préciser qui est responsable du paiement des droits et taxes, ainsi que de réduire les pertes de revenus résultant de l'utilisation du numéro d'entreprise du courtier pour comptabiliser les importations, pratique qui est devenue plus courante avec l'essor du commerce électronique. Une fois les modifications entrées en vigueur, la personne identifiée comme importateur sur les documents comptables (c.-à-d. « l'importateur officiel ») sera redevable des droits et taxes exigibles. Ces modifications sont entièrement distinctes des modifications législatives et réglementaires liées à la GCRA.

L'ASFC mettra en œuvre une période de transition après la version 2 au cours de laquelle les numéros d'entreprise des courtiers pourront

continuer d'être utilisés pour représenter les importateurs qui ne se sont pas encore inscrits au Portail client de la GCRA.

Q : Pourquoi tous les importateurs commerciaux ont-ils besoin d'un numéro d'entreprise ?

L'obligation pour les entreprises canadiennes d'obtenir un numéro d'entreprise de l'ARC est une exigence de la Stratégie d'adoption du numéro d'entreprise du gouvernement du Canada.

L'obligation pour les importateurs d'avoir un numéro d'entreprise importateur n'est pas nouvelle. Cette exigence prend naissance au début du continuum commercial avec le dédouanement des marchandises commerciales (flux commercial). Il s'agit actuellement, et continuera d'être, des renseignements prescrits nécessaires au dédouanement des marchandises. L'ASFC a toujours prévu certaines exceptions à cette exigence et continuera de reporter certaines exceptions après la version 2. De plus, l'ASFC mettra également en place des mesures provisoires pour appuyer davantage la transition de l'industrie vers la GCRA.

Q : Pourquoi les importateurs commerciaux ne sont-ils plus autorisés à utiliser la caution financière de leur courtier en douane pour obtenir les marchandises qu'ils importent avant le paiement des droits et taxes ?

La pratique consistant à utiliser des obligations de courtier pour garantir la sécurité des importateurs nuit à la capacité de l'ASFC d'atténuer adéquatement les risques pour les revenus de l'État. Selon l'approche actuelle, si l'ASFC faisait appel à une obligation de courtier, chaque importateur utilisant cette obligation - même les importateurs qui n'ont pas

de montant dû ou de dette - perdrait cette obligation et ne pourrait obtenir le dédouanement des marchandises avant le paiement jusqu'à ce qu'une nouvelle obligation soit affichée. Cela nuirait à la circulation des marchandises traversant la frontière. Selon le modèle de responsabilité de l'importateur qui sera introduit en mai 2024, l'ASFC pourra faire appel à la garantie de l'importateur sans empêcher les autres importateurs d'obtenir le dédouanement avant le paiement des marchandises qu'ils importent.

Q : Si un importateur a un compte du Portail client de la GCRA, a-t-il besoin d'un courtier en douane ?

Les courtiers en douane offrent un large éventail de services professionnels et d'expertise à leurs clients. La décision de recourir ou non aux services d'un courtier en douane ou d'un autre tiers fournisseur de services appartient à chaque importateur. Lorsqu'un importateur a choisi de travailler avec un courtier en douane ou un autre tiers fournisseur de services, le Portail client de la GCRA permet aux importateurs de déléguer à leur courtier en douane ou à un tiers fournisseur de services le pouvoir d'effectuer des transactions en leur nom dans la mesure permise par la loi. L'introduction de la GCRA n'empêchera pas les importateurs de continuer à travailler avec un courtier en douane pour fournir de l'information à l'ASFC au moyen de l'Échange de données informatisées et de bénéficier de la mainlevée sur la documentation minimale.

Q : Si les importateurs canadiens reçoivent un crédit de taxe sur les intrants, pourquoi la TPS est-elle incluse dans le calcul du montant de la garantie ?

Bien que le crédit de taxe sur les intrants puisse être offert à certaines entreprises au Canada, le crédit n'est pas accordé automatiquement. Les importateurs qui souhaitent bénéficier du crédit de taxe sur les intrants sont toujours responsables du paiement de la TPS au moment de l'importation. Si un importateur satisfait aux exigences du crédit de taxe sur les intrants, une demande peut être présentée à l'ARC au moment de la déclaration de taxe.

L'inclusion de la TPS dans le montant de la garantie nécessaire pour obtenir le dédouanement avant le paiement des droits sur les produits importés contribue à protéger les revenus de l'État. Les droits et taxes imposés sur les marchandises importées sont exigibles à la frontière lorsque ces montants sont dus. Lorsque les marchandises sont dédouanées avant le paiement des droits et taxes, les droits et taxes à payer doivent être garantis au moyen d'une garantie financière. Cela est particulièrement important pour la protection des revenus de l'État dans les scénarios où un importateur ne paie pas à un moment ultérieur les droits ou taxes qui n'ont pas été payés au moment de l'importation.

Q : Quels sont les montants minimaux et maximums de garantie pour les importateurs qui participent au Programme de la main levée avant paiement ?

Le montant minimum de la garantie en vertu du Programme de libération avant paiement en mai 2024 a été fixé à 5 000 \$, tandis que le maximum a été fixé à 10 millions de dollars. La décision de fixer les montants minimum et maximum à ces niveaux fait suite à l'examen par l'ASFC d'un certain nombre de montants différents.

Les dépôts en espèces seront également acceptés pour les importateurs qui participent au Programme de dédouanement avant le paiement. Cette option est conçue pour appuyer la participation des petits importateurs et des importateurs peu fréquents au programme.

Q : La GCRA traitera-t-elle les importateurs résidents et non-résidents de la même façon ?

Les importateurs résidents et non-résidents sont traités de la même façon en vertu des modifications introduites avec la version 2. L'ASFC reconnaît que certains importateurs non-résidents peuvent éprouver des difficultés à s'inscrire à un compte dans le Portail client de la GCRA et à effectuer des paiements. Par conséquent, l'ASFC a clarifié les mesures transitoires qui seront en place pour permettre aux importateurs non-résidents de rendre compte sous le numéro d'entreprise d'un courtier en douane jusqu'à ce que l'importateur non-résident ait complété son inscription au Portail client de la GCRA. De plus, l'ASFC a collaboré avec les institutions financières pour offrir des options de paiement supplémentaires ; plusieurs modes de paiement alternatifs ont été identifiés, notamment le recours continu aux courtiers pour remettre les paiements.

Q : Comment la GCRA aura-t-elle une incidence sur le programme d'expéditions de faible valeur?

L'ASFC est consciente des préoccupations de la communauté des transporteurs express selon lesquelles le dédouanement pourrait présenter des défis à leur modèle d'affaires et à la libre circulation des marchandises légitimes à la frontière. La planification de la transition du dédouanement

permet l'utilisation du numéro d'entreprise d'un courtier pour présenter des documents comptables lorsque l'importateur n'est pas encore inscrit sur le Portail client de la GCRA. Cette mesure, conjuguée au Plan de transition de dédouanement avant le paiement, qui permettra l'accès au dédouanement avant le paiement pendant 180 jours au plus, permettra d'atténuer toute perturbation possible du dédouanement immédiat continue des marchandises qui est à la fois critique et nécessaire dans l'environnement du service d'expéditions.

Q : Quelle incidence la version 2 aura-t-elle sur les importateurs qui bénéficient du Programme d'autocotisation des douanes ?

L'ASFC reconnaît les répercussions que la version 2 aura sur certains de nos plus grands importateurs, dont beaucoup sont membres de notre Programme d'autocotisation des douanes et qui utilisent aujourd'hui leurs propres systèmes pour rendre compte de leurs expéditions et déterminer les droits et taxes dus à la Couronne. L'ASFC a pris un certain nombre de mesures pour maintenir bon nombre des avantages que les importateurs d'autocotisation des douanes ont présentement et les ont incorporées, dans la mesure du possible, dans le système de la GCRA. Dans la GCRA, les importateurs d'autocotisation des douanes feront l'expérience :

- D'une nouvelle Déclaration commerciale en détail pour les marchandises qui remplacera le formulaire B3 ;
- D'un nouvel état de compte de la GCRA rempli par l'ASFC pour remplacer le formulaire de Sommaire des revenus ; fournir une plus grande clarté sur les informations relatives aux comptes ;

- L'accès en ligne à leurs comptes, aux détails transactionnels (comptabilité, corrections, ajustements) et à l'état de compte ;
- Expansion des délais de paiement et capacité de corriger les déclarations comptables (nouvelle prestation) ; et,
- Processus d'ajustement accélérés.

De plus, les importateurs d'autocotisation des douanes continueront de bénéficier des mesures suivantes:

- Accélérer les opérations de dédouanement à la frontière, en facilitant la livraison juste à temps ;
- Voies gratuites et sécurisées réservées aux points d'entrée désignés ;
- Réduction des examens à la frontière ; et,
- Représentants désignés du compte d'auto-évaluation des douanes.

Règlements

Q : Quels changements réglementaires la GCRA a-t-elle requis ?

Conformément à la Partie II de la Gazette du Canada, le gouvernement du Canada a publié des modifications à neuf règlements existants en vertu de la *Loi sur les douanes*, à trois règlements existants en vertu du *Tarif des douanes* et a introduit un nouveau règlement pour permettre la GCRA de:

- Le nouveau *Règlement sur la sécurité financière (moyens électroniques)* vise à faciliter un régime de sécurité financière qui s'écarte de la dépendance à l'égard des cautions sur papier et

permet de confirmer et de communiquer à l'ASFC, par voie électronique, les dépôts de garantie et les ententes de garantie entre les partenaires de la chaîne commerciale et les fournisseurs de garanties.

- Les modifications réglementaires visant à permettre la communication et le paiement électronique visent à permettre aux partenaires de la chaîne commerciale de communiquer avec l'ASFC et d'effectuer des paiements par voie électronique ; supprimer l'obligation de communiquer avec un représentant particulier de l'ASFC à un endroit précis.
- Les modifications réglementaires visant à harmoniser les cycles de facturation visent à assurer une plus grande cohérence entre les dates d'échéance de facturation, de déclaration en détail et de paiement des marchandises importées.

Q : Comment les modifications réglementaires de la GCRA ont-elles été élaborées et qui a été consulté ?

Le 26 novembre 2022, la trousse de réglementation de la GCRA a été publiée au préalable dans la Partie I de la *Gazette du Canada* pour une période de consultation de 45 jours. Au cours de la période de consultation, le public a eu l'occasion de consulter et de soumettre des commentaires sur le projet de règlement. Aucune modification de fond n'a été apportée au règlement prépublié à la suite des commentaires reçus ; cependant, l'ASFC continue à adresser des commentaires et des questions reçues par les Groupes de travail des partenaires de la chaîne commerciale, ainsi que les canaux de médias sociaux de la GCRA et les listes de distribution e-mail.

Le 13 mars 2024, la trousse de réglementation du GCRA a été publiée dans la Partie II de la *Gazette du Canada*.

Q : Quand la réglementation de la GCRA entrera-t-elle en vigueur ?

Les modifications au règlement actuel et au nouveau règlement sur la sécurité financière entreront en vigueur à 3 h HE le 13 mai 2024.

L'avenir de la GCRA

Q : Y aura-t-il plus de versions de la GCRA ?

Des fonds ont été réservés pour l'entretien et l'amélioration de la GCRA. D'autres versions et améliorations de la GCRA seront mis en œuvre de façon continue après mai 2024. Ces versions viseront à améliorer les fonctionnalités et les processus de la GCRA au profit de l'ASFC, des autres ministères et de l'industrie. Afin de trouver un équilibre entre être réceptif à un environnement en constante évolution, tout en respectant les répercussions que les changements peuvent avoir sur les partenaires de la chaîne commerciale, l'ASFC ne prévoit pas mettre en œuvre des versions majeures plus de deux fois par année.

Q : Quelles nouvelles fonctionnalités apporteront les nouvelles versions de la GCRA ?

Grâce aux groupes de travail des partenaires de la chaîne commerciale, aux commentaires reçus de la simulation de l'expérience de la GCRA et aux commentaires des experts en la matière de l'ASFC, un certain nombre de fonctionnalités futures de la GCRA ont été identifiées. Il s'agit notamment d'améliorations visant à faciliter l'utilisation du Portail client de la GCRA, de l'introduction de fonctions supplémentaires pour la

délégation de pouvoirs, de l'amélioration de l'automatisation et de l'intégration des données, et de l'élargissement des capacités de déclaration.

Avant toute mise en œuvre majeure, l'ASFC communiquera avec les partenaires de la chaîne commerciale au sujet des changements éventuels de code ou d'intégration du système qui se traduiront par des mises à jour du Document sur les exigences des clients en matière de commerce électronique. Les versions devront passer par plusieurs cycles d'essai. Les plans d'essai, qui établissent l'approche d'essai et les critères d'acceptation pour chaque publication, seront élaborés en consultation avec les partenaires de la chaîne commerciale.



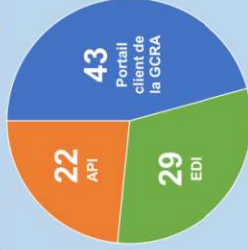
Table des matières

1. Aperçu de la SEG
2. Soutien à la SEG 2.0 et mesures du système
3. Résultats en matière de rendement des exigences de niveau de service
4. Principales observations
5. Recommandations pour les futures simulations



Aperçu de la SEG

PARTICIPATION DES PCC PAR CANAL DE LA GCRA



SÉANCES DE MOBILISATION

- 2 SÉANCES D'INFORMATION GÉNÉRALE
- 5 SÉANCES DE LANCEMENT
- 30 POINTS DE CONTACT DES PCC
- 28 POINTS DE CONTACT DU MODÈLE DE L'ASFC

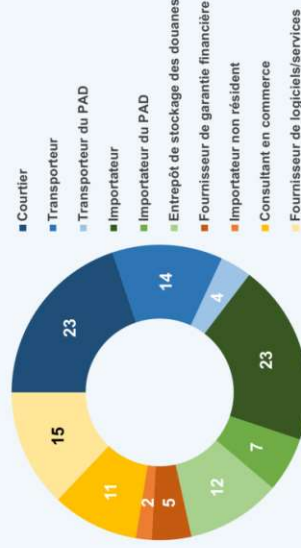


PARTICIPANTS À LA SIMULATION D'EXPÉRIENCE DE LA GCRA



- 41 SOUTIEN AU PROJET DE LA SEG
- 143 MODÈLE DE L'ASFC
- 44 PARTENAIRES DE LA CHAÎNE COMMERCIALE

VENTILATION DES PCC PARTICIPANTS*



Calendrier de la SEG

(du 8 novembre 2023 au 1^{er} mars 2024)

- Durée totale
- Sprint 1 (Modèle de l'ASFC et PCC)
- Sprint 0 (Modèle de l'ASFC)
- Pause/ciôture



VENTILATION DES SOUMISSIONS DE DDC*



ÉDUCATION

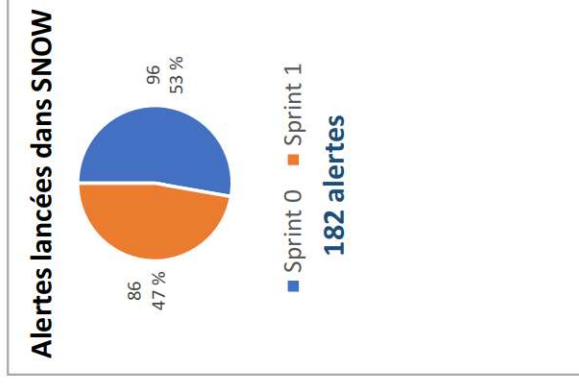
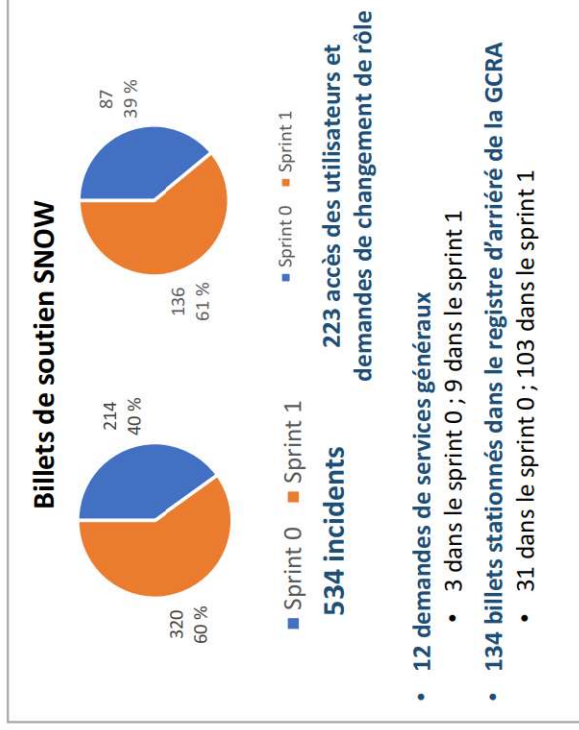
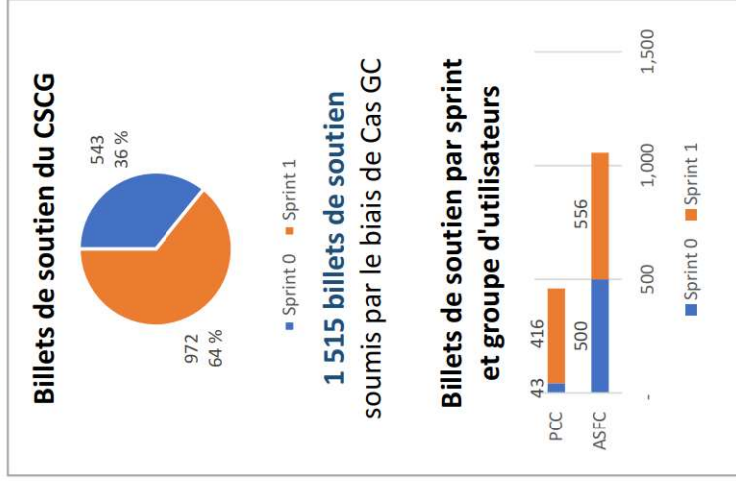
- 129 SCÉNARIOS DES PCC CRÉÉS
- 135 DEMANDES D'AMÉLIORATION DU GUIDE DE L'UTILISATEUR INTERNE
- 40 NOUVELLES DEMANDES DE GUIDE DE L'UTILISATEUR EXTERNE
- 8 DEMANDES D'AMÉLIORATION DU GUIDE DE L'UTILISATEUR EXTERNE

*Remarques : 1. Certains participants à la SEG ont joué plusieurs rôles (par exemple, courtier et importateur) 2. Certains groupes de participants étaient représentés par des courtiers (p. ex. courtier effectuant des transactions pour le compte d'un client). 3. Les DDC comprennent les soumissions associées à la certification ED/intégration API.



Mesures de soutien au CES 2.0

Environ 60 % des billets de soutien du CSCG ont nécessité l'intervention des Services gérés et de la Réalisation des solutions. En outre, ces derniers ont répondu aux alertes détectées par SAP Solution Manager, un outil de diagnostic du système qui surveille les interfaces, la capacité des serveurs, les travaux par lots et les erreurs d'application.



1 085 billets SNOW au total

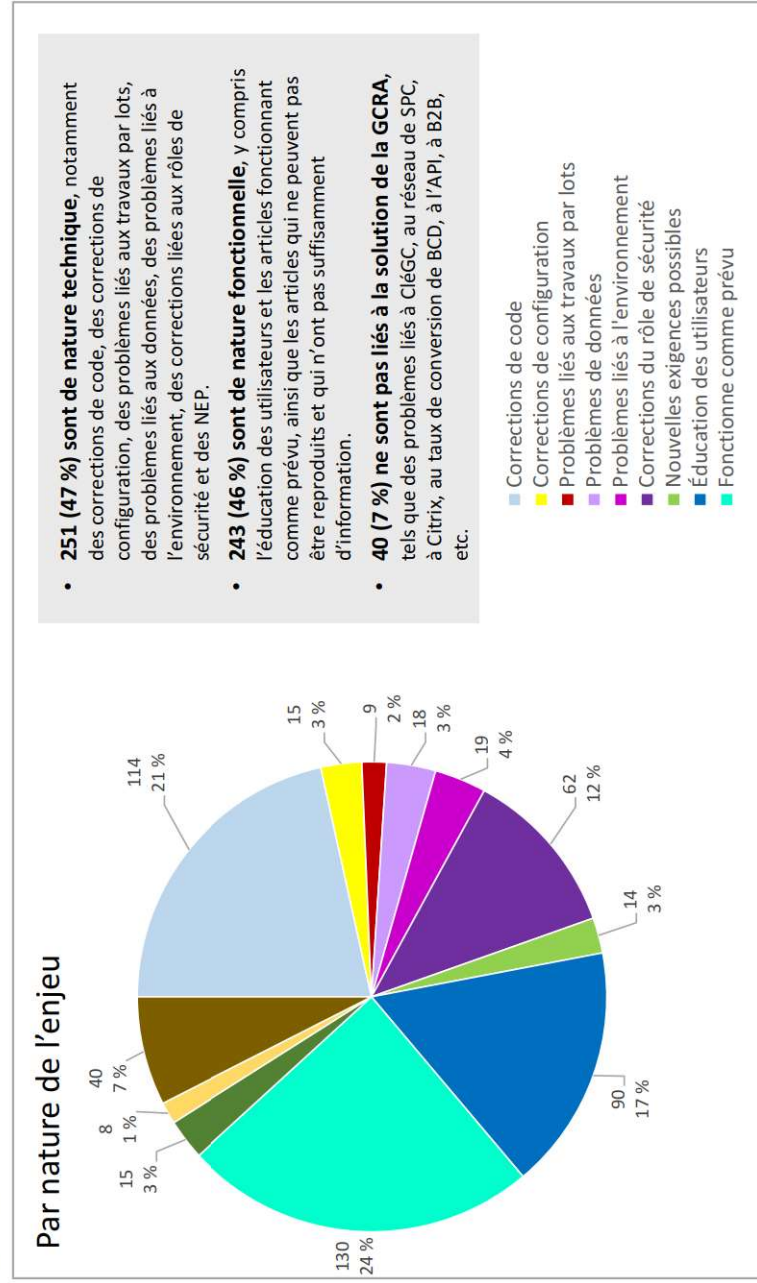
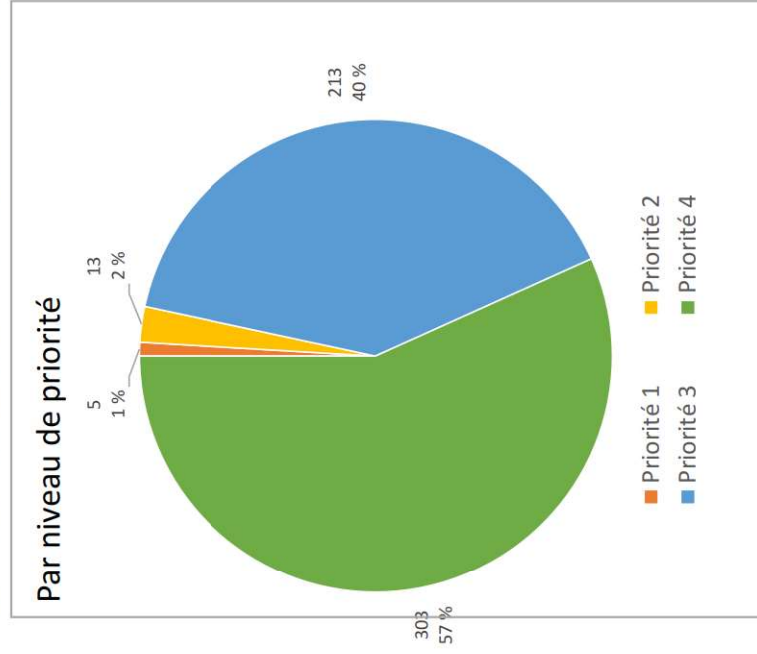
Remarques

- Le sprint 0 a été exécuté du 8 novembre 2023 au 15 décembre 2023. Le nombre de billets comptabilisés dans le sprint 0 incluait également les billets soulevés pendant la période de ralentissement des fêtes, du 16 décembre 2023 au 7 janvier 2024.
- Le sprint 1 a été exécuté du 8 janvier 2024 au 1^{er} mars 2024.



Aperçu des incidents SNOW de la SEG 2.0

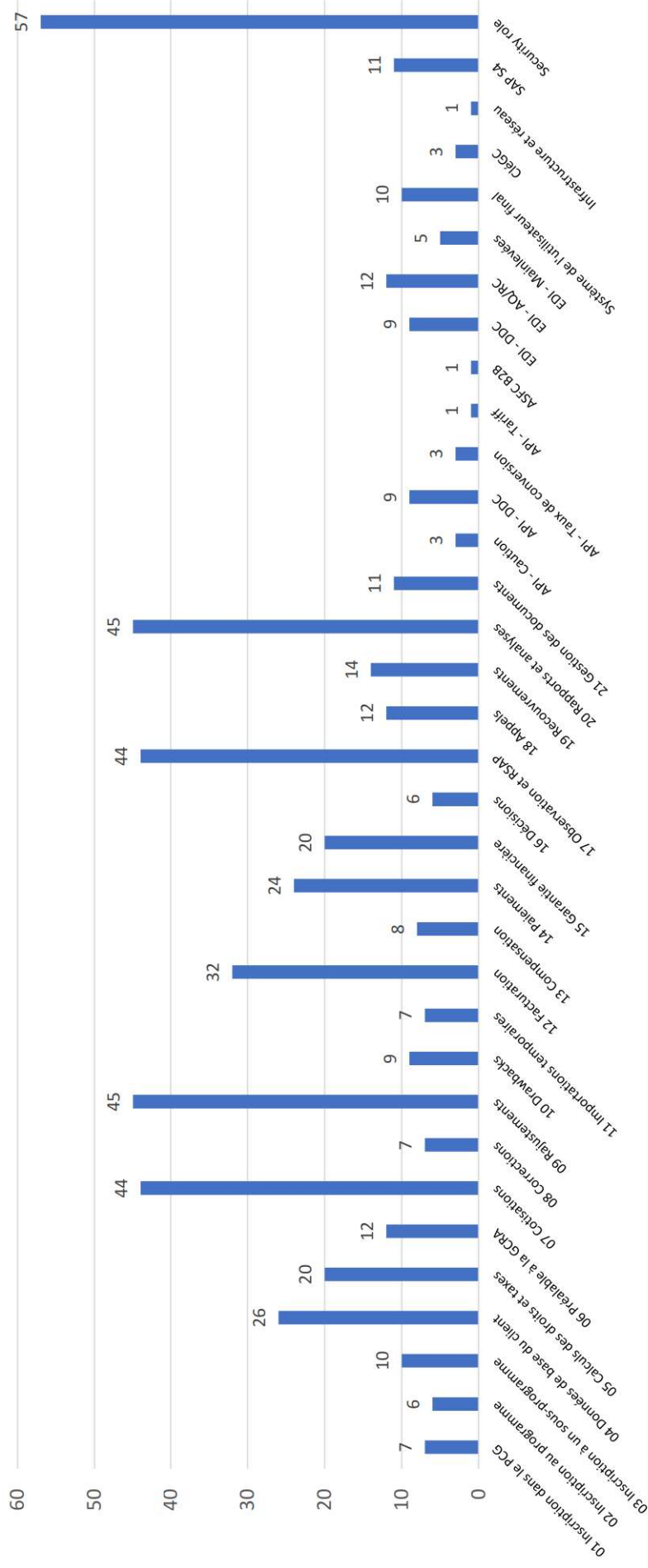
534 incidents classés par priorité et nature du problème :





Aperçu des incidents SNOW de la SEG 2.0

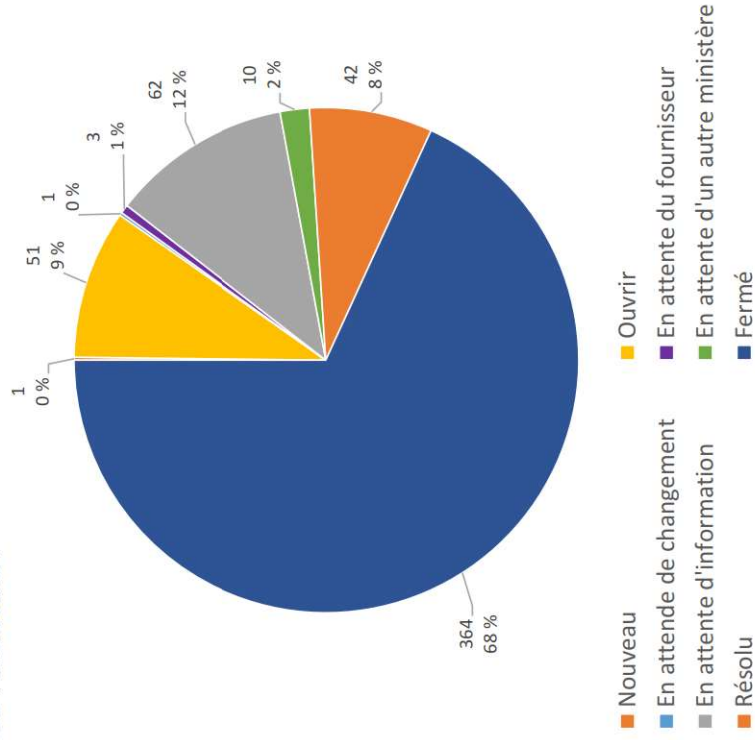
534 incidents classés par secteur fonctionnel ou par application :





Aperçu des incidents SNOW de la SEG 2.0

Statut des 534 incidents :



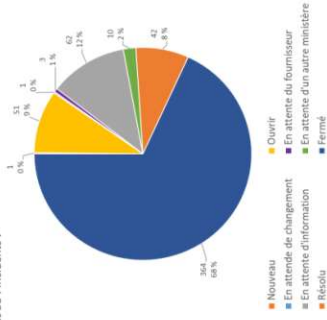
Statut	P1	P2	P3	P4	Total
Nouveau				1	1
Ouvrir		2	15	34	51
En attente de changement				1	1
En attente du fournisseur			1	2	3
En attente d'information			10	52	62
En attente d'un autre ministère		1	4	5	10
Résolu 1			11	31	42
Fermé	5	10	172	177	364
Grand total	5	13	213	303	534

1. Les billets en statut « Résolu » sont suivis pendant 5 jours ouvrables, après quoi le statut passe à « Fermé » si aucun autre problème n'a été observé/signalé.



Aperçu des incidents SNOW de la SEG 2.0

Statut des 534 incidents :



Statut	P1	P2	P3	P4	Total
Nouveau				1	1
Ouvert		2	15	34	51
En attente de changement				1	1
En attente du fournisseur			1	2	3
En attente d'information			10	52	62
En attente d'un autre ministère		1	4	5	10
Résolu			11	31	42
Fermé	5	10	172	177	364
Grand total	5	13	213	303	534

1. Les billets en statut « Résolu » sont seuls pendant 3 jours ouvrables, après quoi le statut passe à « Fermé » si aucun autre problème n'a été observé/ajouté.

- **52 billets « nouveaux » et « ouverts »**
 - 5 éléments ont été priorisés pour être résolus avant la mise en œuvre de la V2 (3 P2, 2 P4)
 - 0,00 \$ autodéclaration et scénario de recalcul de la DDC
 - Comptes administratifs internes (en attente d'un autre ministère)
- 39 éléments ont été reportés après la mise en œuvre de la V2 (12 P3, 27 P4).
 - 22 défauts, 14 problèmes de rôle, 2 problèmes d'environnement, 1 mise à niveau OpenText en cours
 - Ces éléments feront l'objet d'un suivi en vue de leur résolution dans le tableau de bord de la qualité.
- 5 éléments ont été proposés pour le registre d'arriéré de la GCRA (2 P3, 3 P4).
- 1 élément relatif à l'éducation des utilisateurs, 1 élément relatif au fonctionnement tel que prévu, 1 élément relatif à la poursuite des discussions avec la TI de l'ASFC en vue de la mise à niveau d'Enterprise Connect.
- **1 en attente de changement** — un défaut sur un objet de conversion a été résolu pour la Simulation 6
- **3 en attente du fournisseur** - 1 en attente d'Avalara/3CE, 2 en attente de SAP

Incidents à traiter avant la mise en œuvre de la V2

Numéro de l'incident	Description de l'incident	Plan de résolution
CS0015769 (P2) CS0015601 (P4) CS0015633 (P4)	Les PCC ne peuvent pas déclarer eux-mêmes un montant de 0,00 \$.	La solution proposée a été examinée avec la DPCA. L'approbation a été donnée pour procéder à la mise en œuvre de la correction proposée. La fonctionnalité devrait être mise en œuvre avant le lancement de la V2.
CS0016355 (P2)	Calculs incorrects des droits et taxes en raison d'une panne de l'API des taux de conversion.	Le nombre de transactions concernées étant faible dans la SEG, la DPCA a pu procéder à des rajustements manuels pour déclencher des recalculs. Pour pouvoir déclencher des recalculs dans l'environnement de production à plus grande échelle, la DPCA a besoin de la nouvelle fonctionnalité permettant d'effectuer des rajustements et des recalculs de masse. La preuve de concept a été fournie à l'ASFC. La fonctionnalité devrait être mise en œuvre avant le lancement de la V2.
CS0016172 (P2)	Les comptes administratifs internes de l'ASFC ne sont pas configurés comme ceux d'un importateur ordinaire et ne peuvent pas être utilisés pour soumettre des DDC de type C au cas où un importateur se présenterait pour la première fois à la frontière sans NE9.	L'approche a été discutée avec le BPR et devrait être résolue par le remodelage de la V2 dans le cadre de la mise en œuvre de la V2.



Résultats du rendement des exigences de niveau de service de la SEG

N° de référence (ENS)	Ensemble de services (pénalité)	Exigences au niveau de service	Objectif de rendement	Période de rapport	ENS cible	Novembre	Décembre	Janvier	Février
ENS 1.4-1	SGI	Rendement de l'application Temps de réponse	96 % des transactions de la classe de service de rendement 1 se terminent dans les 2,0 secondes 90 % des transactions de la classe 1 du service de rendement terminent en moins de 0,5 seconde de planification	Mensuel		ÉCHEC	ÉCHEC	ÉCHEC	ÉCHEC
ENS 1.4-2	SGA	Disponibilité de l'application	Chaque application ou interface Temps d'arrêt non planifié : < 1 heure pour un seul événement par mois Chaque application ou interface Temps d'arrêt non planifié : < 3 heures de temps d'arrêt non planifié par mois.	Mensuel		PASSER	PASSER	PASSER	PASSER
ENS 1.4-4a	SGA	Temps de réponse en cas d'incident. S'applique à la fois aux incidents d'infrastructure et aux incidents d'application.)	Gravité 1 : 15 min. (la pénalité s'applique uniquement aux incidents de gravités 1 et 2) Gravité 2 : 15 min. (la pénalité s'applique uniquement aux incidents de gravités 1 et 2)	Mensuel	95 %	PASSER	PASSER	PASSER	PASSER
ENS 1.4-4b	S. o.	Temps de réponse en cas d'incident.	Gravité 3 : 60 min. Gravité 4 : 60 min.	Mensuel Mensuel	95 % 95 %	PASSER	PASSER	PASSER	PASSER
ENS 1.4-5a	SGA	Temps de résolution de l'incident.	Panne de gravité 1 : 2 heures. Panne de gravité 2 : 4 heures. Panne de gravité 3 : 3 jours ouvrables	Mensuel	95 %	PASSER	PASSER	ÉCHEC	ÉCHEC
ENS 1.4-5b	S. o.	S'applique à la fois aux incidents d'infrastructure et aux incidents d'application	Remarque : si, au cours d'un mois donné, une seule instance dépasse l'objectif de rendement pour l'ensemble des degrés de gravité, elle ne sera pas considérée comme une défaillance de l'ENS.	Mensuel	95 %	PASSER	PASSER	PASSER	PASSER
ENS 1.5-1	S. o.	Incidents causés par des changements	Pourcentage d'incidents causés par des changements	Mensuel	2 %	PASSER	PASSER	PASSER	PASSER
ENS 1.5-2	S. o.	Changements annulés	Pourcentage de changements qui sont retirés de la production	Mensuel	1 %	PASSER	PASSER	PASSER	PASSER

- **ENS 1.4-1 Rendement de l'application – temps de réponse** affiche « Échec » parce que le nombre d'exécutions des transactions de classe 1 dans l'environnement de la SEG était nettement inférieur à la production, ce qui a conduit à un temps de réponse global supérieur à la moyenne.

- **ENS 1.4-5a Le temps de résolution de l'incident pour P1 et P2** indique « Échec » en raison de :
 - 2 P2 en janvier
 - 1 P2 en février

- **ENS 1.4-5b Temps de résolution de l'incident pour P3** Pour les incidents P3 qui sont encore ouverts en février, en production, cela aurait entraîné un « échec » pour mars lorsque les incidents ont été résolus. Ils n'auraient pas affecté le résultat de février selon les définitions.



Principales observations

La SEG 2.0 a intégré les leçons apprises de la SEG 1.0 afin d'offrir une expérience améliorée à toutes les parties concernées.

Principales réussites :

- Des participants très engagés.
- Amélioration significative de l'exhaustivité des données de référence de l'ASFC dans l'environnement.
- Les activités sont prises en charge par le secteur de programme et la direction de l'ASFC s'engage à transmettre les messages clés aux PCC.
- La majorité des niveaux de service ont été atteints, y compris la disponibilité des applications, le temps de réponse aux incidents et le temps de résolution des incidents de gravité 3.
- La création de scénarios de la SEG 2.0 a permis aux utilisateurs de l'ASFC de se familiariser avec le système et a fourni une structure supplémentaire à la simulation pour les PCC.
- Un groupe diversifié d'utilisateurs internes s'est réuni et a développé un fort sentiment de communauté.

Principaux défis :

- Les fournisseurs de logiciels/services participants n'ont pas été certifiés avant le lancement de la SEG, ce qui a entraîné un manque de préparation.
- Les modifications apportées au système n'ont pas été communiquées à l'avance aux utilisateurs, ce qui a entraîné une certaine confusion et des demandes de soutien supplémentaires.
- Le fait que la SEG 2.0 et la préparation à la V2 se déroulent en parallèle a provoqué la confusion des PCC en ce qui concerne les canaux/processus de soutien.
- Tous les processus opérationnels n'ont pas pu être simulés en raison des limitations de l'environnement.
- Manque de communication concernant les améliorations connues.
- Le délai moyen entre la soumission d'un cas au CSCG et l'escalade d'un incident à Deloitte était de 3,08 jours pendant le sprint 0 et de 3,61 jours pendant le sprint 1.
- La complexité de certains incidents P2 a nécessité un délai supplémentaire pour l'enquête et la résolution, de sorte que le délai de résolution des incidents P2 n'a pas été respecté en janvier et février.
- Absence de normes de niveau de service pour les incidents nécessitant une enquête et/ou une résolution de la part des autres ministères.
- Les améliorations ou les nouvelles fonctionnalités étaient considérées comme des incidents et classées à tort comme créant un arrêt de travail complet et immédiat.



Recommandations pour les futures simulations

- Les délais doivent tenir compte de la portée du changement, de son incidence et du niveau d'expérience des participants.
- Investir du temps à l'avance pour former les participants, harmoniser l'approche et veiller à ce que les rôles et les responsabilités soient bien compris.
- Prévoir suffisamment de temps pour mener à bien les activités de clôture après la fin d'une simulation (ralentissement progressif ou arrêt immédiat) et continuer à dialoguer avec les participants pendant cette phase.
- Adopter une approche structurée pour aider les participants dans leurs activités tout en laissant aux utilisateurs la possibilité d'explorer le système.
- Tirer profit des simulations pour obtenir des informations sur les utilisateurs dès le début de la réflexion sur la conception.
- L'environnement de simulation doit refléter le plus fidèlement possible la production.
- Veiller à ce que les participants reflètent l'ensemble des intervenants concernés.
- Intégrer un agent de liaison de chaque direction générale dans l'équipe centrale du projet afin de garantir l'alignement entre l'AC et les régions.
- Faire en sorte que les représentants des secteurs de programme dirigent les discussions des PCC afin de fournir des orientations et d'obtenir une rétroaction de première main de la part des utilisateurs.
- Mettre en place des forums (par exemple, des séances de clavardage MS Teams, des points de contact virtuels réguliers) pour favoriser la collaboration et donner l'occasion d'apprendre les uns des autres.
- Informer les participants des changements à venir dans le système afin de réduire la confusion.
- Déterminer à l'avance les exigences en matière de rapports statistiques afin de s'assurer que les systèmes de rapports et de billets sont configurés de manière à fournir des informations significatives sur les activités de simulation.

Définitions des niveaux de priorité des incidents de la GCRA

Niveau de priorité d'incident	Définition
Priorité 1 (Critique)	<ul style="list-style-type: none"> • un arrêt de travail complet et immédiat affectant un processus opérationnel principal de la GCRA ou l'impossibilité d'accéder au portail de la GCRA; ou • un arrêt de travail complet et immédiat affectant un large groupe d'utilisateurs tels que tous les utilisateurs internes de l'ASFC, un secteur d'activité entier ou deux partenaires externes ou plus.
Priorité 2 (Haute)	<ul style="list-style-type: none"> • une dégradation grave affectant un processus opérationnel principal de la GCRA ou le portail de la GCRA; ou • un arrêt de travail complet et immédiat affectant un partenaire clé ; ou • un arrêt de travail complet et immédiat affectant un processus opérationnel non critique de la GCRA; ou • des données erronées dans le cadre d'un processus opérationnel critique de la GCRA; ou • une violation de la sécurité pour laquelle il existe une solution de contournement qui n'est pas viable.
Priorité 3 (Médium)	<ul style="list-style-type: none"> • Dégradation du système et/ou du service affectant certaines fonctions d'un processus principal de la GCRA, lorsqu'une solution de rechange est disponible ; ou • une dégradation du système et/ou du service affectant un partenaire clé, lorsqu'une solution de contournement est disponible ; ou • un arrêt de travail complet et immédiat affectant une ou plusieurs fonctions d'un processus opérationnel non critique de la GCRA; ou • des données erronées dans le cadre d'un processus commercial non critique de la GCRA ; ou • une panne planifiée se prolongeant en dehors des heures d'assistance négociées au préalable et dont l'impact sur les utilisateurs finaux est confirmé comme nul ; ou • la défaillance d'un composant de l'infrastructure qui n'affecte pas la disponibilité du service, mais qui élimine temporairement les capacités de redondance et de basculement.
Priorité 4 (Bas)	<ul style="list-style-type: none"> • indisponibilité du système et/ou dégradation du service affectant un seul utilisateur final de la GCRA; ou • des problèmes périphériques affectant un groupe d'utilisateurs de la GCRA, lorsqu'une solution de contournement est disponible ; ou • basculement de la connexion réseau vers une connexion de secours sans dégradation des performances sur un ou plusieurs sites.