



19.01.2022

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	3
1.3	Etape 3: réinitialiser le mot de passe au moyen de la PUK.....	4
1.4	Etape 4: identification GCD.....	5
2.	Contact	6

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».

Bienvenue dans la gestion des utilisateurs de l'OFDF

Veuillez vous connecter.

ID de
l'utilisateur

Mot de passe

Annuler

Continuer



[Mot de passe oublié ou compte bloqué ?](#)

[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](#)

[Manuel EACN](#)

1.2 Etape 2: identification au moyen du nom 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

Continuer

[Oublié votre ID d'utilisateur ?](#)

ID de l'utilisateur

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.

Bouton «Envoyer»

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

Gestion des clients de la douane

Les cas suivants sont possibles:

- L'ID 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. Si vous avez oublié l'ID, cliquer sur «Oublié votre ID d'utilisateur ? », insérez votre email. Vous recevrez votre ID par email.

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

Continuer

→ [Oublié votre ID d'utilisateur ?](#)

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

Activez le lien que vous avez reçu par courriel et continuer. Vous parvenez sur la page représentée ci-dessous et changer le mot de passe.

Réinitialiser le mot de passe

Veuillez entrer votre clé de déverrouillage personnelle (PUK).

Clé
personnelle
de
déverrouillage
(PUK)

Continuer

Clé de déblocage personnelle (PUK)

Vous saisissez ici le mot de passe PUK que vous avez reçu par post.

Gestion des clients de la douane

Nouveau mot de passe

Vous devez définir un nouveau mot de passe. Observez les prescriptions en matière de mot de passe qui sont mentionnées en dessous des deux champs.

Bouton «Suivant»

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.

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

 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.

 Le nouveau mot de passe a été enregistré avec succès.

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.

Gestion des clients de la douane

2. Contact

Si vous avez des questions concernant l'application Gestion des clients de la douane:

Service Desk OFDF

www.servicedesk.bazq.admin.ch

www.ofdf.admin.ch