

Système de saisie des NOTAM - Foire aux questions

Ouverture de session, mot de passe et comptes d'utilisateur

- **Je suis incapable d'ouvrir une session.**
 - Vérifiez que vous utilisez le bon nom d'utilisateur et le bon mot de passe.
 - Actualisez le cache du navigateur utilisé.
 - Si le problème persiste, veuillez communiquer avec l'administrateur de votre groupe ou le Services à la clientèle et aux intervenants de NAV CANADA.
- **J'ai reçu un message d'échec avec le texte détaillé suivant : « **Tentative de connexion invalide.** ».**
 - Vous utilisez une combinaison incorrecte de nom d'utilisateur et de mot de passe. Le nom d'utilisateur ou le mot de passe est incorrect, ou les deux sont incorrects. Faites attention; après cinq tentatives d'ouverture de session consécutives infructueuses, vous ne pourrez plus accéder au système.
- **Je suis redirigé vers une page qui indique que le compte est verrouillé. J'ai reçu un message d'échec avec le texte détaillé suivant : « **Votre compte a été bloqué pour 15 minutes en raison de nombreuses tentatives infructueuses de connexion. Veuillez réessayer plus tard.** ».**
 - Sélectionnez **Mot de passe oublié** dans la page d'ouverture de session du NES. Remplissez les champs, au besoin.
- **J'ai reçu un message d'échec avec le texte détaillé suivant : « **Votre mot de passe a expiré. Veuillez le réinitialiser en cliquant sur le lien "Mot de passe oublié."** ».**
 - Sélectionnez **Mot de passe oublié** dans la page d'ouverture de session du NES. Remplissez les champs, au besoin.
- **Quelle est la procédure à suivre pour changer mon mot de passe?**
 - Sélectionnez **Mot de passe oublié** dans la page d'ouverture de session du NES. Remplissez les champs, au besoin.
- **Que dois-je faire si j'oublie mon mot de passe?**
 - Sélectionnez **Mot de passe oublié** dans la page d'ouverture de session du NES. Remplissez les champs, au besoin.

- **J'ai reçu un message d'échec avec le texte détaillé suivant : « Le système est indisponible. Veuillez communiquer avec votre administrateur. »**
 - Communiquez avec l'administrateur de votre groupe ou le Services à la clientèle et aux intervenants de NAV CANADA.

Connexion à Internet et au serveur

- **Le NES est inactif et le message « 404 » s'affiche. Qu'est-ce que cela signifie?**
 - Parfois, si la connexion Internet est perdue, il est possible que le navigateur renvoie un message. Vérifiez votre connexion Internet.
 - Communiquez avec le Services à la clientèle et aux intervenants de NAV CANADA (qui communiquera avec le groupe Ingénierie).
 - En dehors des heures normales de travail – remplissez le formulaire AMSCR et envoyez-le par télécopieur à votre FIC.
- **La boîte de dialogue d'attente ou de connexion en cours s'affiche pendant plus de cinq minutes.**
 - Si la connexion Internet est perdue ou si le serveur est occupé, il est possible que le navigateur ne reconnaisse pas la dernière opération.
 - Cliquez sur le bouton **d'actualisation** et vérifiez vos dernières entrées ou soumissions.
 - Si le problème persiste ou se produit régulièrement, veuillez communiquer avec le Services à la clientèle et aux intervenants de NAV CANADA afin de les informer du contexte du problème.
 - En dehors des heures normales de travail – remplissez le formulaire AMSCR et envoyez-le par télécopieur à votre FIC.
- **Que dois-je faire si Internet fonctionne, mais que le serveur est inaccessible?**
 - Communiquez avec le Services à la clientèle et aux intervenants de NAV CANADA (qui communiquera avec le groupe Ingénierie).
 - En dehors des heures normales de travail – remplissez le formulaire AMSCR et envoyez-le par télécopieur à votre FIC.

Affichage

- Chrome est le navigateur recommandé pour utiliser le NES.
- Le NES ne s'affiche pas correctement si j'utilise Internet Explorer.
 - La version 11 (ou une version ultérieure) d'Internet Explorer est requise.
- Le NES ne s'affiche pas correctement si j'utilise Firefox.
 - Installez la plus récente version.

Soumission et diffusion

- **Comment puis-je savoir si mon NOTAM RSC a bel et bien été envoyé?**

- De la proposition du NOTAM RSC après que vous avez appuyé sur le bouton Diffusion constitue la confirmation que le message a bien été envoyé.
- Vous pouvez confirmer que tous les NOTAM RSC sont accessibles au moyen du site Web des Services de planification de vol en collaboration (CFPS) de NAV CANADA à l'adresse suivante : <https://plan.navcanada.ca/wxrecall/>.
- Votre NOTAM RSC devrait être publié dans un délai maximal de deux minutes.
- **J'ai soumis un NOTAM RSC, mais il ne se trouve pas dans le système CFPS.**
 - Si le problème persiste, transmettez par télécopieur un formulaire AMSCR à votre FIC et communiquez avec le Services à la clientèle et aux intervenants de NAV CANADA.

Procédures d'urgence

- **Quelle est la procédure à suivre si je suis incapable d'accéder au NES, mais que je dois soumettre un rapport?**
 - Vous devez utiliser une copie papier du formulaire AMSCR et transmettre le rapport par télécopieur à votre FIC ou donner une mise à jour verbale à votre FIC si cette procédure a été convenue préalablement.
- **Que dois-je faire si Internet fonctionne, mais que le serveur est inaccessible?**
 - Communiquez avec le Services à la clientèle et aux intervenants de NAV CANADA (qui communiquera avec le groupe Ingénierie).
 - En dehors des heures normales de travail – remplissez le formulaire AMSCR et envoyez-le par télécopieur à votre FIC.

Signalement de bogues et d'erreurs

- **Quelle est la procédure à suivre si j'ai des questions à poser au sujet des exigences de signalement et de la formulation?**
 - Visitez le site Web de NAV CANADA, soit <https://www.navcanada.ca/en/aeronautical-information/operational-guides.aspx>, ou appelez un FIC pour obtenir des conseils.
- **Qui est la personne avec qui je dois communiquer pour signaler un bogue dans l'application?**
 - Communiquez avec le Services à la clientèle et aux intervenants de NAV CANADA.
- **Qui dois-je aviser si les renseignements concernant mon aérodrome dans le NES sont inexacts?**
 - Communiquez avec le Services à la clientèle et aux intervenants de NAV CANADA.

D'autres questions?

Communiquez avec Services à la clientèle et aux intervenants de NAV CANADA.

Les coordonnées des services à la clientèle et aux intervenants de NAV CANADA se trouvent sur le site corporatif de NAV CANADA: [NAV CANADA - Contactez-nous](#).