



Ottawa, le 18 juillet 2013

AVIS DES DOUANES 13-017

Transformation des services de relations avec la clientèle de l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC)

1. Le présent avis des douanes vise à annoncer que :

a) L'ASFC entend remanier son modèle régional de prestation de services commerciaux en consolidant ses activités et en modernisant la prestation de ses services de sorte à mieux servir ses clients, à réaliser des gains en efficacité et à générer des économies :

i) Les agents principaux, observation des échanges commerciaux (APOEC) en région n'offrent plus de services de relations avec la clientèle traditionnels, ce qui signifie qu'ils n'offrent plus de services au comptoir, qu'ils ne donnent plus de séminaires, de séances d'information ou d'ateliers, ni participent aux foires commerciales.

ii) La prestation de services commerciaux pour l'ensemble du Canada est désormais assurée par les régions du Québec, du Grand Toronto, des Prairies et du Pacifique, et ce, depuis le 1^{er} avril 2013. Quant aux régions de l'Atlantique et du Nord de l'Ontario, ces dernières n'offrent plus ce type de services.

b) L'ASFC continuera de donner accès à des renseignements pertinents en temps utile aux négociants et aux voyageurs par le biais du :

i) site Web de l'ASFC au www.asfc.gc.ca;

ii) Centre des petites et moyennes entreprises (PME) au www.asfc.gc.ca/sme-pme/menu-fra.html ou de la section Contactez-nous à Contact@cbsa.gc.ca;

iii) Service d'information sur la frontière (SIF) au **1-800-461-9999** (ligne sans frais pour les appels provenant du Canada); au 1-204-983-3500 ou au 1-506-636-5064 (les appelants de l'étranger devront payer des frais d'interurbain) et au **1-866-335-3237** (ATS

pour les appelants du Canada ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole).

c) L'ASFC étudie des moyens d'exploiter différentes technologies afin de tenir les parties intéressées informées. Au cours de la prochaine année, l'ASFC améliorera son site Web et concevra des outils libre-service qui lui permettront d'offrir au public un accès en tout temps à des renseignements actuels cohérents et précis.

d) Les quatre divisions des opérations liées aux échanges commerciaux du Québec, du Grand Toronto, des Prairies et du Pacifique continueront d'offrir des services commerciaux, tels que l'émission de décisions anticipées et décisions nationales des douanes, et d'administrer les programmes des encouragements commerciaux, y compris l'exonération des droits, les drawbacks, les remises et les divulgations volontaires, ainsi que de mener des vérifications de l'observation. Les demandes de services commerciaux provenant de la région de l'Atlantique seront transmises à la région du Québec et celles de la région du Nord de l'Ontario seront transmises à la région du Grand Toronto. Les clients peuvent consulter la page suivante pour accéder à la liste des adresses postales des divisions des opérations liées aux échanges commerciaux : www.asfc.gc.ca/sme-pme/cso-bsc-fra.html.

2. Redéfinir la façon dont l'Agence interagit avec ses clients, l'ASFC peut mieux orienter ses programmes et ses services, de simplifier ses processus internes et d'obtenir de meilleurs résultats pour les Canadiens. L'ASFC demeure résolue à fournir aux clients les renseignements les plus à jour, et ce, de la manière la plus conviviale et la plus rentable possible.

3. Les opinions des clients sont importantes, car les commentaires aideront à l'ASFC de concevoir des nouveaux outils de communication d'information. Veuillez visiter la page Web Compliments, commentaires et plaintes de l'Agence au www.asfc.gc.ca/contact/menu-fra.html.

4. Les demandes de rajustement B2 pour importations commerciales présentées à la suite d'une vérification de l'observation et les demandes générales visant des marchandises dédouanées dans les régions de l'Atlantique et du Nord de l'Ontario doivent être envoyées aux opérations liées aux échanges commerciaux de la région concernée (www.asfc.gc.ca/sme-pme/cso-bsc-fra.html).

5. Les demandes de rajustement B2 pour importations commerciales relatives à des modifications à la classification tarifaire, à l'origine, à la valeur en douane et au statut aux fins des taxes qui ne sont pas présentées à la suite d'une vérification de l'observation et les demandes générales doivent être envoyées au bureau de l'ASFC concerné. Reportez-vous aux paragraphes 79 à 84 du Mémoire D17-1-5, *Enregistrement, déclaration en détail et paiement pour les marchandises commerciales* pour la liste des bureaux.

6. Les demandes de rajustement B2 pour importations occasionnelles relatives au remboursement des droits et des taxes payés sur des importations non commerciales qui sont présentées sous forme de *Demande informelle de rajustement de l'ASFC* (formulaire B2G) doivent être envoyées au centre de remboursement pour importations occasionnelles (www.asfc.gc.ca/contact/listing/indexpages/indextype29-f.html).

7. Si vous avez des questions à l'égard du présent avis, veuillez communiquer avec :

Rachel de Montigny-Williams
Gestionnaire intérimaire
Unité d'amélioration du service
Direction générale des opérations
Agence des services frontaliers du Canada
191, avenue Laurier ouest, 18^e étage
Ottawa ON K1A 0L8
Courriel : Rachel.demontigny-williams@asfc.gc.ca

ou

Melody Kasak
Gestionnaire
Unité des opérations liées aux échanges commerciaux
Direction générale des opérations
Agence des services frontaliers du Canada
191, avenue Laurier ouest, 12^e étage
Ottawa ON K1A 0L8
Courriel: Melody.Kasak@asfc.gc.ca

Pensez à recycler!



Imprimé au Canada