



# Notre engagement de service

PROTECTION SERVICE INTÉGRITÉ  
 TÉ **PROTECTION** SERVICE INT  
 EGRITY PROTECTION **SERVICE**  
**INTÉGRITÉ** PROTECTION SERVI  
 CE INTEGRIT PROTECTION SE  
 RVICE INT PROTECTION  
 SERVICE INTÉGRITÉ PROTECTI  
 ON SE PROTECTI  
 ECTION SE PROTECTI  
 OTECTION INTÉGRITÉ  
 PROTECTION LE INTEGRI  
 TY **PROTECTION** SERVICE INT  
 ÉGRITÉ PROTECTION **SERVICE**  
**INTEGRITY** PROTECTION SERVI  
 CE INTÉGRITÉ PROTECTION SE



---

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le ministre de la Sécurité publique et de la Protection civile, 2014

N° de catalogue PS38-57/2014F-PDF  
ISBN 978-0-660-02135-5

Le présent document est disponible sur le site Web de l'Agence des services frontaliers du Canada à :  
<http://www.cbsa-asfc.gc.ca>

Le présent document est disponible sur demande sous forme de média substitut.

Also available in English under the title: Our Service Commitment

---

L'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) s'engage à fournir le meilleur service possible à tous ses clients, ce qui inclut les citoyens canadiens, les résidents permanents, les nouveaux immigrants, les visiteurs au Canada et le secteur commercial, tout en assurant la sécurité du Canada.

Notre engagement envers vous consiste à fournir un service de qualité, équitable, exact, accessible et efficace tout en respectant les délais.

## **Mandat**

L'Agence a la responsabilité de fournir des services frontaliers intégrés à l'appui des priorités liées à la sécurité nationale et à la sécurité publique et de faciliter la libre circulation des personnes et des marchandises y compris les animaux et les végétaux qui respectent toutes les exigences de la législation frontalière.

## **Notre Mission**

L'Agence des services frontaliers du Canada voit à la sécurité et la prospérité du Canada en gérant l'accès des personnes et des marchandises qui entrent au Canada ou qui en sortent.

## **Notre engagement**

Notre objectif est de fournir un service continu de haute qualité. Notre service est fondé sur les éléments suivants :

### **Respect et courtoisie**

Nous agissons avec intégrité et nous vous traiterons avec respect, professionnalisme et avec considération; nous serons sensibles et attentifs aux différences culturelles.

### **Application équitable de la loi**

Nous exécuterons les lois applicables de façon objective et sans discrimination.

### **Respect de la vie privée et confidentialité**

Nous ferons preuve de discrétion et de tact lorsque nous communiquerons avec vous et nous respecterons vos droits à la protection de la vie privée et à la confidentialité.

### **Service bilingue**

Nous respecterons votre droit de communiquer et de recevoir les services de l'ASFC dans la langue officielle de votre choix.

### **L'exactitude des renseignements**

Nous répondrons à vos demandes de renseignements de manière exacte, efficace et en temps opportun.

## Révision des mesures prises et des décisions

Si vous êtes d'avis que vous n'avez pas bénéficié de tous les avantages prévus par la loi ou que la loi n'a pas été appliquée équitablement, nous réviserons les mesures prises et nos décisions de façon impartiale et nous verrons à ce que les mesures correctives soient apportées au besoin.

## Aidez-nous à vous aider

À titre de citoyen, de résident, de nouvel immigrant, de visiteur au Canada ou de membre du secteur commercial, vous devez :

- Traiter nos employés de manière équitable, et avec respect et courtoisie;
- Vous présenter à un agent de l'ASFC, répondre honnêtement à toutes les questions et déclarer vos marchandises comme il se doit;
- Reconnaître le fait que tous les passagers, les bagages (y compris les appareils électroniques), le courrier et le fret peuvent faire l'objet d'un examen et d'une vérification;
- Connaître et respecter la législation, les règlements et les politiques appliquées par l'ASFC.

## Amélioration du service à la clientèle

Vos commentaires sont importants pour nous. Ils ont un impact direct sur l'élaboration et la révision des politiques et des programmes de l'ASFC. Nous accueillerons avec plaisir vos commentaires sur nos programmes ou sur les services que vous avez reçus. Nous vous invitons à discuter avec un gestionnaire ou avec le directeur de l'endroit où vous avez reçu le service ou à nous écrire en utilisant le formulaire de rétroaction de notre site Web que vous trouverez à la page [Compliments, commentaires et plaintes](#) de notre site Web.

Nous améliorons sans cesse nos normes de service. Veuillez consulter la page sur les [normes de service](#) pour de plus amples renseignements et pour connaître les résultats de rendement en ce qui a trait aux normes de service.

## Pour obtenir des renseignements supplémentaires

Consultez le [www.asfc.gc.ca](http://www.asfc.gc.ca).

Au Canada, appelez le Service d'information sur la frontière (SIF) informatisé au 1-800-959-2036 pour des renseignements généraux sur les services frontaliers, en tout temps.

À l'extérieur du Canada, composez le 204-983-3700 ou le 506-636-5067. Des frais d'interurbain seront facturés. Les agents sont disponibles du lundi au vendredi (8 h à 16 h, heure locale, à l'exception des jours fériés). L'ATS est disponible au Canada : 1-866-335-3237.

Envoyez un courriel à : [CBSA-ASFC@canada.gc.ca](mailto:CBSA-ASFC@canada.gc.ca) pour toute question générale concernant les services ou les programmes offerts par l'ASFC.

Écrivez nous à :  
Agence des services frontaliers du Canada  
Ottawa ON K1A 0L8  
Canada