
© 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 PS38-58/2014F-PDF

ISBN 978-0-660-02139-3

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: What to Expect: Secondary Services and Inspections

Table des matières

Raisons pour lesquelles vous pourriez être renvoyé aux services ou aux inspections secondaires	3
Notre engagement à votre égard	3
À quoi devez-vous vous attendre	3
Ce que nous vous demandons.....	4
Nos références.....	4
Amélioration du service à la clientèle	5

L'ASFC est l'agence des services frontaliers du Canada. Nous veillons à la sécurité et à la prospérité du Canada en gérant l'accès des personnes et des marchandises qui entrent au Canada.

À n'importe quel moment dans le cadre de vos interactions avec nos agents à un point d'entrée, vous pourriez être renvoyé dans la zone des services et des inspections secondaires.

Nous comprenons que les voyageurs peuvent ressentir de l'anxiété au moment de passer à la frontière, et nous tenons à souligner que les renvois au secondaire ne devraient pas être perçus comme une sanction relative à des actes répréhensibles commis. Ils sont une étape du processus frontalier de voyage à laquelle tout voyageur et tout résident de retour au pays pourrait être assujéti.

Raisons pour lesquelles vous pourriez être renvoyé aux services ou aux inspections secondaires

Il existe plusieurs raisons à cela, notamment :

- pour vérifier votre déclaration et/ou vos documents;
- pour répondre à des questions plus détaillées à votre sujet ou pour faire inspecter vos marchandises;
- pour déterminer votre admissibilité ou l'admissibilité des marchandises en votre possession;
- pour payer vos droits et vos taxes;
- pour subir une inspection aléatoire;
- pour déclarer l'importation ou l'exportation d'espèces ou d'instruments monétaires évalués à au moins 10 000 \$CAN;
- pour remplir ou traiter la documentation nécessaire pour favoriser votre entrée ou l'entrée de vos marchandises au Canada.

Nos agents sont assujéti à la *Charte canadienne des droits et libertés*. Ces renvois ne sont pas effectués sur une base discriminatoire, comme la race, la nationalité, la religion, l'âge ou le sexe.

Notre engagement à votre égard

- Respect et courtoisie
- Bilinguisme
- Application équitable de la loi
- Exactitude des renseignements
- Respect de la vie privée et confidentialité
- Analyse de nos actions et de nos décisions

À quoi devez-vous vous attendre

Si vous êtes renvoyé aux services ou aux inspections secondaires, un agent peut :

- vous demander de fournir des renseignements détaillés sur votre visite au Canada ou sur la durée de votre séjour à l'étranger;
- faire une enquête approfondie, vérifier des documents ou effectuer une recherche pour vérifier votre déclaration;
- confirmer la garde légale des enfants voyageant avec vous;
- traiter le paiement des droits et des taxes;
- inspecter vos bagages, votre sac à main ou portefeuille, vos appareils électroniques (comme des ordinateurs portables et des téléphones cellulaires), votre véhicule et toutes les autres marchandises que vous transportez;
- procéder à un examen visuel de votre animal de compagnie ou de tout autre animal voyageant avec vous;
- vous demander de produire une preuve de l'argent disponible pour financer votre visite au Canada;
- vous demander de fournir les reçus de toutes les dépenses et de tous les achats que vous avez effectués à l'étranger;
- compter votre argent ou vos chèques de voyage en votre présence.

La plupart des voyageurs que nous inspectons respectent les lois et les règlements canadiens, cependant, nous rencontrons des individus qui sont prêts à enfreindre la loi et essaient de déjouer l'inspection. Pour cette raison, l'agent peut ne pas toujours répondre à des questions spécifiques concernant l'inspection secondaire.

Ce que nous vous demandons

Au Canada, la loi vous oblige à vous présenter à un agent, à répondre honnêtement à toutes les questions et à déclarer vos marchandises comme il se doit, et, si cela s'avère nécessaire, à présenter vos marchandises pour qu'elles soient contrôlées, ce qui inclut le déballage et le remballage du contenu de vos valises ou de votre véhicule.

Nous apprécions votre coopération et votre patience pendant que nous nous acquittons de nos responsabilités. Pour nous aider à vous servir le plus rapidement possible, nous vous demandons :

- de traiter nos employés de manière équitable, et avec respect et courtoisie;
- de reconnaître le fait que tous les voyageurs et toutes les marchandises peuvent faire l'objet d'un examen et d'une vérification;
- de connaître et de respecter la législation, les règlements et les politiques que nous appliquons.

Nos références

Nous appliquons plus de 90 lois, règlements et ententes internationales, dont un bon nombre pour le compte d'autres ministères et organismes fédéraux, des provinces et des territoires, notamment la [Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés](#), la [Loi sur les douanes](#) et les règlements sur les aliments, les végétaux et les animaux.

En vertu des lois et des règlements, nos agents sont autorisés à mener des inspections secondaires, notamment l'inspection des voyageurs et des marchandises, aux points d'entrée canadiens. Nous sommes conscients que dans certains cas l'inspection secondaire pourrait sembler dérangement,

toutefois, il nous permet d'assurer la conformité avec les lois et les règlements relatifs aux douanes, à l'immigration et aux aliments, végétaux et animaux.

Amélioration du service à la clientèle

Vos commentaires sont importants pour nous. Ils ont un impact direct sur l'élaboration et la révision de nos politiques et de nos programmes.

Si vous avez des questions, aimeriez avoir des éclaircissements ou faire des commentaires sur le service que vous avez reçu, veuillez communiquer avec le superviseur en service avant de quitter notre secteur.

Vous pouvez également nous soumettre vos commentaires, vos plaintes ou vos compliments :

- en remplissant le formulaire de rétroaction en ligne, que vous trouverez sur la page Commentaires, plaintes et compliments de notre site Web à l'adresse www.asfc.gc.ca;
- en nous écrivant à :

Agence des services frontaliers du Canada
Direction des recours
Ottawa (Ontario) K1A 0L8

Pour obtenir plus d'information sur nos programmes et nos services, veuillez consulter notre site Web au www.asfc.gc.ca ou communiquer avec le Service d'information sur la frontière au **1-800-959-2036** (sans frais) pour les appels provenant du Canada. Pour les appels provenant de l'extérieur du Canada, composez le 204-983-3700 ou le 506-636-5067 (des frais interurbains pourraient être facturés). Pour obtenir des renseignements supplémentaires, vous pouvez parler directement à un agent pendant les heures normales de bureau, du lundi au vendredi (8 h à 16 h, heure locale, sauf les jours fériés). L'ATS (pour les personnes malentendantes ou les personnes qui ont des troubles de la parole) est aussi disponible au **1-866-335-3237** pour les appels provenant du Canada.