



Service d'information sur la frontière (SIF)

1-800-959-2036

Qu'est-ce que le Service d'information sur la frontière (SIF)?

L'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) s'est engagée à fournir des renseignements opportuns au public. L'ASFC s'efforce continuellement d'améliorer ses services afin de mieux combler vos besoins et vos attentes.

Le SIF est un service téléphonique automatisé bilingue qui répond automatiquement à toutes les demandes de renseignements généraux sur la frontière, 24 heures sur 24. Il suffit d'utiliser un téléphone à clavier pour écouter des messages enregistrés sur plusieurs sujets.

Si vous appelez durant les heures normales d'ouverture (8 h à 16 h, heure locale, du lundi au vendredi, sauf les jours fériés), vous pouvez parler directement à un agent, en appuyant sur la touche « 0 » en tout temps.

Remarque

Si vous utilisez un téléphone à cadran, vous ne pourrez pas écouter les messages enregistrés. Cependant, si vous communiquez avec le SIF durant les heures normales d'ouverture, votre appel sera transféré à un agent.

Comme nos agents reçoivent de nombreux appels, vous devrez peut-être attendre qu'un d'entre eux se libère. Nous vous encourageons donc à écouter les messages enregistrés pour trouver l'information dont vous avez besoin avant de faire transférer votre appel à un agent.

Comment accéder au SIF?

Vous pouvez accéder au SIF sans frais partout au Canada en composant le :

1-800-959-2036

1-866-335-3237 – téléimprimeur (ATS), pour les personnes ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole

Si vous appelez de l'extérieur du Canada :

1-204-983-3700 ou 1-506-636-5067
(des frais d'interurbain s'appliqueront)

Comment fonctionne le SIF?

C'est simple – il suffit de composer l'un ou l'autre des numéros sans frais suivants : 1-800-959-2036 ou 1-866-335-3237 (ATS).

Le SIF vous demande d'abord de choisir parmi les catégories suivantes de services frontaliers :

- informations personnelles des voyageurs
- importations/exportations commerciales
- taux de change
- déménager au Canada

Une fois que vous avez fait votre choix, vous pouvez continuer à naviguer dans le système pour trouver exactement l'information voulue.

À la fin de l'enregistrement, vous avez le choix de parler à un agent (durant les heures normales d'ouverture) ou de sélectionner un autre sujet.

Saviez-vous que...

Le SIF peut vous donner les taux de change des 60 derniers jours de sept monnaies communes différentes. Vous pouvez obtenir de l'information sur d'autres taux de change en appuyant simplement sur le « 0 » pour parler à un agent (durant les heures normales d'ouverture).

Caractéristiques spéciales des téléphones à clavier

Les téléphones à clavier offrent des raccourcis que vous pouvez utiliser en tout temps durant le déroulement du message enregistré :

Appuyez sur « * » pour revenir au menu précédent

Appuyez sur « # » pour réécouter le message

Appuyez sur « 0 » pour parler à un agent (durant les heures normales d'ouverture)

Pour obtenir des renseignements supplémentaires sur l'ASFC et le SIF, veuillez consulter notre site Web à www.asfc.gc.ca.

