



## Protocole de service

Notre engagement envers  
les Canadiens et les Canadiennes

# Service Canada



Gouvernement  
du Canada

Government  
of Canada

Canada

HS4-17/2005

0-662-69272-1

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, 2005

# Bienvenue à Service Canada

Le gouvernement du Canada s'engage à offrir des services améliorés aux Canadiens et aux Canadiennes et à adopter une approche axée sur les citoyens.

Service Canada aide les Canadiens et les Canadiennes à obtenir les nombreux services et prestations du gouvernement qu'ils désirent et dont ils ont besoin. Il améliore la prestation des services offerts aux citoyens par le gouvernement fédéral.

Service Canada fournit :

- un accès facile aux services et aux prestations du gouvernement;
- un choix de moyens d'accès aux services;
- un service respectueux et personnalisé.

Le présent Protocole de service décrit notre engagement envers les Canadiens et les Canadiennes. Il explique ce que vous pouvez attendre de nous et comment adresser vos commentaires sur la qualité de notre service.

Nous sommes ici pour vous servir.

**Belinda Stronach**

Ministre de Service Canada

# À propos de Service Canada



Notre but est d'offrir aux Canadiens et aux Canadiennes un accès facile et personnalisé aux services gouvernementaux. Service Canada regroupe les services et les prestations offerts par le gouvernement du Canada en un seul réseau.

Vous pouvez accéder aux services à votre gré, par téléphone, par Internet, par courrier ou en personne.

Service Canada compte plus de 20 000 employés au service des Canadiens et des Canadiennes. Nous avons 320 centres dans les collectivités d'un bout à l'autre du pays; le centre d'appel 1 800 O-Canada; une panoplie de services en direct à [servicecanada.gc.ca](https://www.servicecanada.gc.ca); ainsi que des services d'extension et mobiles.

Service Canada travaille aussi en collaboration avec d'autres ministères fédéraux et gouvernements pour trouver des moyens innovateurs et efficaces de mieux servir la population canadienne.

Nous nous engageons à rester à l'écoute des Canadiens et des Canadiennes afin d'être toujours en mesure de prévoir leurs besoins et d'y répondre.

# Notre engagement envers vous

Nous vous aidons en simplifiant l'accès aux services du gouvernement. Nous vous offrons :

- un choix de moyens pour nous joindre;
- de l'information facile à comprendre;
- un service dans la langue officielle de votre choix.

Nous vous réservons un service personnalisé.

Nous allons :

- vous renseigner et vous expliquer ce que vous devez faire;
- vous aider et respecter vos besoins;
- vous offrir le service dont vous avez besoin ou vous diriger vers d'autres ressources pertinentes;
- vous indiquer la date prévue d'une décision et, si vous êtes admissible à des prestations, la date du premier versement;
- reconnaître nos erreurs et prendre les mesures correctives qui s'imposent.

# Notre garantie

Vous avez droit à :

- un service juste et impartial;
- une explication claire de nos décisions;
- la révision de toute décision;
- la protection de vos renseignements personnels.

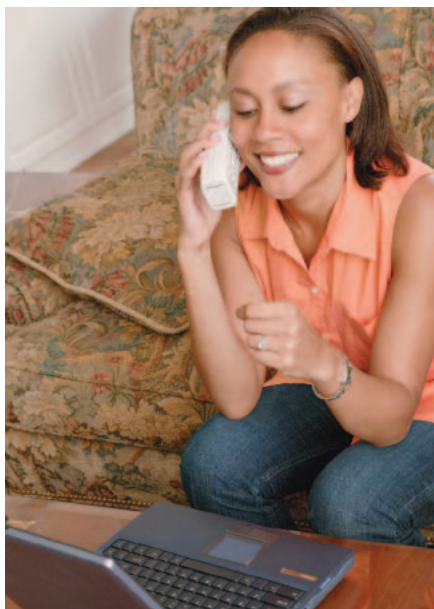


# Comment nous joindre

Grâce au réseau de Service Canada, les Canadiens et les Canadiennes peuvent obtenir de l'aide au moment, de la façon et à l'endroit de leur choix :

- **COMPOSEZ** 1 800 0-Canada 1 800 622-6232  
ATS 1 800 926-9105
- **CLIQUEZ** [servicecanada.gc.ca](http://servicecanada.gc.ca)
- **VISITEZ** Centres Service Canada

Service Canada, à vous de choisir.



# Composez le 1 800 0-Canada 1 800 622-6232

Un seul numéro sans frais donne accès, rapidement et facilement, à tous les services du gouvernement du Canada.

Nos agents bilingues et prévenants sont à votre disposition pour vous fournir des renseignements précis du lundi au vendredi, de 8 h à 20 h (heure locale).

Pour toute question sur les services du gouvernement du Canada – les pensions, l’emploi, le numéro d’assurance sociale, la demande de passeport, etc. – composez le 1 800 0-Canada (1 800 622-6232). Nous sommes prêts à répondre à votre appel.

Nous offrons un service d’ATS, ou téléscripteur, au 1 800 926-9105 pour les personnes ayant un trouble de la parole et les personnes malentendantes.

Vous trouverez à la dernière page de la présente publication une liste de numéros de téléphone du gouvernement du Canada fréquemment demandés.





# Cliquez sur [servicecanada.gc.ca](http://servicecanada.gc.ca)

À [servicecanada.gc.ca](http://servicecanada.gc.ca), vous pouvez obtenir des renseignements concernant les aînés, les jeunes et les familles, présenter une demande en ligne pour des programmes et des prestations, et consulter la liste des Centres Service Canada près de chez vous. Vous pouvez chercher l'information par sujet, par public visé, par ministère ou par ordre alphabétique. À vous de choisir!

C'est simple et rapide. Consultez le site [servicecanada.gc.ca](http://servicecanada.gc.ca), et dites-nous ce que vous en pensez.

Vous y trouverez, au fil du temps, des services nouveaux et améliorés pour un accès de plus en plus simple et rapide au gouvernement.



# Visitez les Centres Service Canada

Nous sommes heureux de vous servir en personne dans l'un des nombreux Centres Service Canada, au moyen de nos services d'extension ou mobiles, ou par l'entremise d'un de nos partenaires de services communautaires.



Pour tous nos services :

- nos employés vous accueilleront chaleureusement et avec respect;
- si vous désirez un rendez-vous, nous vous en donnerons un;
- si vous avez un rendez-vous, nous vous rencontrerons au moment prévu;
- si vous n'avez pas de rendez-vous, nous vous recevrons le plus rapidement possible.

Consultez le site [servicecanada.gc.ca](http://servicecanada.gc.ca) ou composez le numéro 1 800 O-Canada (1 800 622-6232) ou le numéro d'ATS 1 800 926-9105 pour connaître les adresses des Centres Service Canada.

# Aidez-nous à mieux vous servir

À Service Canada, nous tentons toujours de trouver des façons d'améliorer notre service. Vos commentaires sont les bienvenus et très appréciés.

Nous sommes certes intéressés à recevoir vos commentaires positifs, mais il nous importe aussi de savoir si vous avez un problème afin de pouvoir le résoudre.

Nous demandons régulièrement aux gens de nous faire part de leurs commentaires sur notre service, par le biais de groupes de discussion ou de sondages sur la satisfaction des clients. L'information ainsi recueillie nous permet d'améliorer notre service et les moyens visant à vous aider.

Tout le monde peut donner son opinion. Vous pouvez le faire en votre nom, au nom d'une organisation ou d'une personne que vous représentez.

# Le Bureau de la satisfaction des clients de Service Canada

Le Bureau de la satisfaction des clients :

- gère le service de compliments et de plaintes;
- contribue à ce que les décisions soient justes, ouvertes et transparentes;
- établit les améliorations à apporter aux processus et aux procédures afin que nous puissions mieux répondre à vos besoins en toute équité.

Le Bureau de la satisfaction des clients analysera les suggestions, les compliments et les plaintes de sorte que nous puissions sans cesse améliorer notre service.

Nous examinerons soigneusement vos commentaires et y donnerons suite rapidement et complètement. Nous évaluerons vos suggestions et la possibilité de les mettre en œuvre. Nous enquêterons sur les plaintes et les résoudrons.

Le Bureau de la satisfaction des clients ne remplace pas les processus de réexamen et d'appel existants. Il offre aux citoyens et aux partenaires un nouveau moyen de présenter des suggestions, des compliments ou des plaintes à Service Canada.

# Comment joindre le Bureau de la satisfaction des clients

Vous pouvez communiquer avec nous en ligne à **[servicecanada.gc.ca](http://servicecanada.gc.ca)**, par téléphone au numéro 1 800 O-Canada (1 800 622-6232) ou au numéro d'ATS 1 800 926-9105, ou par le biais du formulaire ci-joint.

Nous accuserons réception de vos commentaires. Vous saurez ainsi que nous veillons à y donner suite.

Si vous avez déposé une plainte, il se peut que nous vous demandions davantage d'information pour pouvoir mener une enquête rapide et complète.

Le Bureau de la satisfaction des clients vous aidera à déterminer la meilleure façon de procéder.

Les renseignements que vous fournissez sont traités en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels.

Nous vous ferons parvenir notre réponse par écrit, ou par courriel, selon votre préférence. Nous vous expliquerons les raisons de notre décision et vous indiquerons les moyens à votre disposition pour la contester, au besoin.

# Formulaire de commentaires

Nous vous remercions de nous donner l'occasion d'améliorer notre service.

Pour nous adresser des compliments, des suggestions ou une plainte, veuillez :

- formuler vos commentaires de façon claire et concise;
- envoyer une photocopie (pas d'original) de tout document pertinent et indiquer les numéros de référence qui s'appliquent.

NOM ET PRÉNOM \_\_\_\_\_

ADRESSE \_\_\_\_\_

VILLE \_\_\_\_\_ PROVINCE \_\_\_\_ CODE POSTAL \_\_\_\_\_

NUMÉROS DE TÉLÉPHONE \_\_\_\_\_

COURRIEL \_\_\_\_\_

COMMENTAIRES (joindre une autre page, si nécessaire)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

QUE PENSEZ-VOUS QUE SERVICE CANADA DEVRAIT FAIRE?

(joindre une autre page, si nécessaire)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

SIGNATURE \_\_\_\_\_ DATE \_\_\_\_\_

Prière d'envoyer votre formulaire de commentaires à :

Service Canada

Ottawa (Ontario) K1A 0J9

CANADA

À l'attention du Bureau de la satisfaction des clients

Ou envoyez-nous vos commentaires par Internet à

**[servicecanada.gc.ca](http://servicecanada.gc.ca)**.

Ces renseignements nous aideront à donner suite à vos commentaires. Nous protégerons vos renseignements personnels. Dans certains cas, il nous faudra fournir vos renseignements personnels à d'autres parties afin de pouvoir étudier votre plainte. Si vous ne désirez pas que ces renseignements soient communiqués, veuillez cocher ici . Toutefois, notre capacité de donner suite à votre plainte pourrait être limitée. Nous allons recueillir, gérer, utiliser et partager les renseignements personnels selon les exigences de la Loi sur la protection des renseignements personnels.

# Numéros de téléphone du gouvernement du Canada fréquemment demandés

Un seul numéro sans frais donne accès rapidement et facilement  
à tous les services du gouvernement du Canada.

**1 800 O-Canada 1 800 622-6232**

Affaires indiennes et du Nord Canada .....	1 800 567-9604
Aide pour citoyens canadiens à l'étranger.....	1 800 267-6788
Anciens combattants Canada.....	1 866 522-2022
Assurance-emploi .....	1 800 808-6352
Douanes .....	1 800 959-2036
Fiscalité .....	1 800 959-7383
Immigration .....	1 888 242-2100
Information de santé.....	1 866 225-0709
Numéro d'assurance sociale .....	1 800 808-6352
Obligations d'épargne du Canada .....	1 800 575-5151
Passeports.....	1 800 567-6868
Pensions .....	1 800 277-9915
Prestation fiscale canadienne pour enfants .....	1 800 387-1194
Prestations au survivant .....	1 800 277-9915
Prestations d'invalidité .....	1 800 277-9915
Programme canadien de prêts aux étudiants .....	1 888 815-4514
Stratégie emploi jeunesse .....	1 800 935-5555
Subvention canadienne pour l'épargne-études .....	1 888 276-3624

Pour de plus amples renseignements

**COMPOSEZ** 1 800 O-Canada 1 800 622-6232

ATS 1 800 926-9105

**CLIQUEZ** [servicecanada.gc.ca](http://servicecanada.gc.ca)

**VISITEZ** Centres Service Canada

On peut obtenir cette publication dans d'autres formats (version à gros caractères, braille, cassette audio et disquette d'ordinateur) au numéro 1 800 O-Canada (1 800 622 6232) et au numéro d'ATS 1 800 926-9105. Les documents requis sont automatiquement produits dans le format choisi et postés au demandeur.