

Protocole de service

Aidez-nous à mieux vous servir



Service
Canada 

SC-200-07-06

1 800 O-Canada

servicecanada.gc.ca

SG5-5/2006

0-662-49394-X

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, 2007



Bienvenue à Service Canada

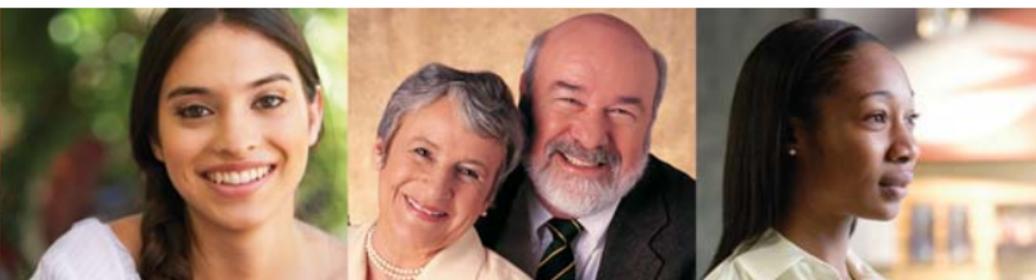
Service Canada aide les citoyens à avoir accès à toute la gamme des programmes et des services dont ils ont besoin et améliore la prestation des services qui leur sont offerts par le gouvernement du Canada.

Service Canada offre :

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

Le Protocole de service décrit notre engagement en matière de service aux Canadiens. Il explique ce que vous, en tant que citoyens, pouvez attendre de nous et comment vous pouvez nous faire parvenir vos commentaires sur la qualité de notre service.

Nous sommes là pour vous aider.



À propos de Service Canada

Service Canada a pour objectif d'offrir aux Canadiens un réseau de prestation de services faciles d'accès et personnalisés, réunissant au même endroit tous les programmes et tous les services du gouvernement du Canada.

Vous pouvez accéder à nos services par téléphone, par Internet, par courrier ou en personne.

Service Canada, c'est plus de 22 000 employés au service des citoyens, 325 Centres Service Canada partout au pays, un centre d'appels national au 1 800 O-Canada, une panoplie de services en direct à servicecanada.gc.ca, et des services mobiles et externes.

Service Canada travaille avec d'autres ministères fédéraux et d'autres ordres de gouvernement afin de trouver des moyens novateurs et efficaces de mieux servir la population canadienne.

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



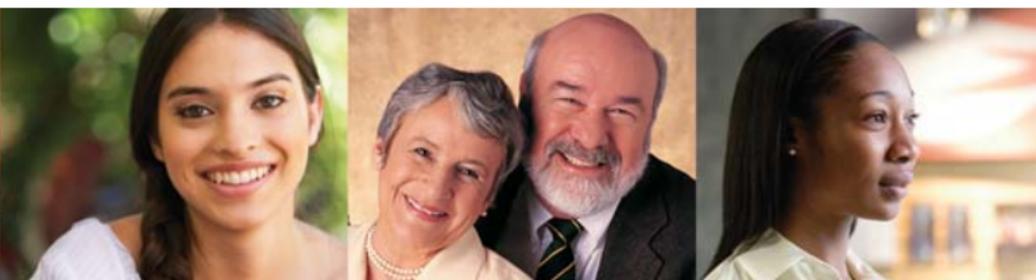
Notre engagement

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 offrons un service personnalisé. Nous nous engageons à :

- vous renseigner et vous expliquer ce que vous devez faire;
- vous aider tout en respectant vos besoins;
- vous offrir le service dont vous avez besoin ou à 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 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.

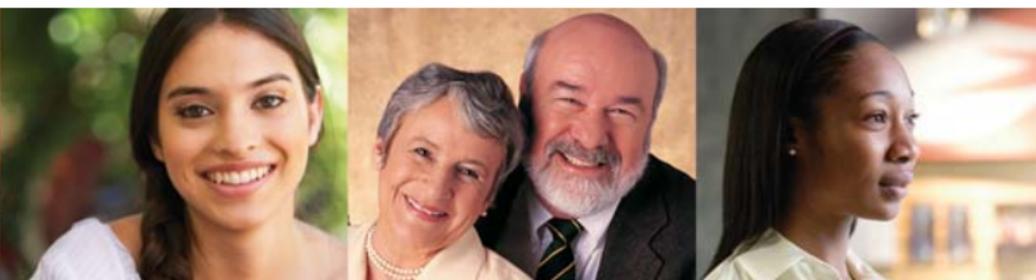


Comment nous joindre

Grâce au réseau de Service Canada, les Canadiens peuvent choisir le moment, l'endroit et le moyen qu'ils préfèrent pour accéder à nos services. Vous n'avez qu'à :

- **COMPOSER le 1 800 O-Canada**
(1-800-622-6232)
ATS 1-800-926-9105
- **CLIQUER** sur servicecanada.gc.ca
- **VISITER** un des Centres Service Canada

À Service Canada, c'est vous qui choisissez!



Composez le 1 800 O-Canada (1-800-622-6232)

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

Notre personnel bilingue et attentif est à votre disposition pour vous fournir des renseignements précis, du lundi au vendredi, de 8 h à 20 h, heure locale.

Si vous avez des questions sur les services du gouvernement du Canada – les pensions, l'emploi, le numéro d'assurance sociale, les demandes de passeport, etc. – composez le 1 800 O-Canada (1-800-622-6232). Nous sommes prêts à répondre à vos appels.

Nous offrons aux personnes malentendantes ou ayant un trouble de la parole un service d'ATS, ou téléscripteur, au 1-800-926-9105.

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

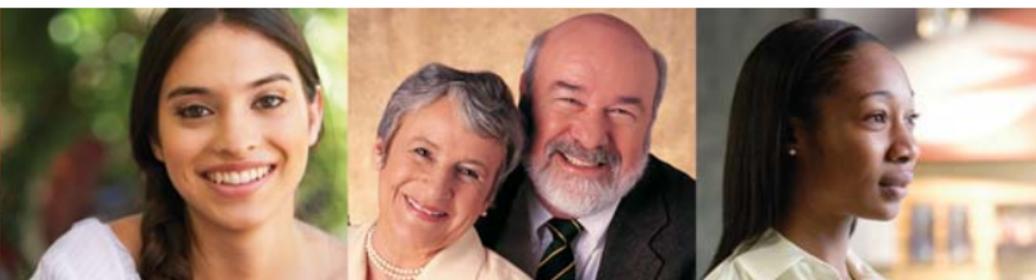


Cliquez sur servicecanada.gc.ca

À servicecanada.gc.ca, vous pouvez obtenir des renseignements sur 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 les plus près de chez vous. Vous pouvez aussi effectuer une recherche par sujet, par ministère ou par ordre alphabétique. À vous de choisir!

C'est facile et rapide. Consultez le site servicecanada.gc.ca et dites-nous ce que vous en pensez.

Nous ajouterons progressivement de nouveaux services pour vous permettre de communiquer facilement et rapidement avec le gouvernement.



Visitez les Centres Service Canada

Nous sommes heureux de vous servir en personne à l'un ou l'autre de nos Centres Service Canada, au moyen des services mobiles et externes ou par l'entremise de nos partenaires de services dans les collectivités.

Pour tous nos services :

- Nos employés vous accueilleront chaleureusement et avec respect;
- Si vous avez besoin d'un rendez-vous, nous vous aiderons à l'obtenir;
- 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 ou composez le 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.



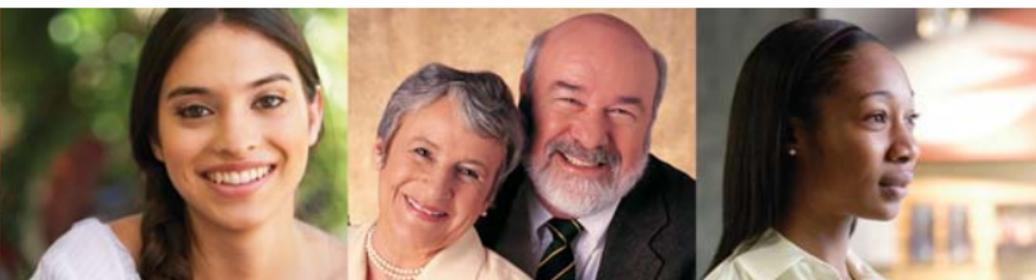
Aidez-nous à mieux vous servir

À Service Canada, nous cherchons sans cesse des moyens d'améliorer nos services et vos commentaires peuvent nous aider à cet égard.

Vos commentaires positifs sont les bienvenus. Toutefois, n'hésitez pas à communiquer avec nous si vous éprouvez des difficultés pour que nous puissions trouver une solution.

Nous demandons régulièrement aux gens de nous faire part de leurs commentaires sur nos services au moyen de groupes de discussion ou de sondages sur la satisfaction des clients. L'information ainsi recueillie nous permet d'améliorer nos services et la façon de vous venir en aide.

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



Le Bureau de la satisfaction des clients

Le Bureau de la satisfaction des clients :

- traite les suggestions, les commentaires positifs ou les plaintes reçus;
- contribue à ce que les décisions soient justes et transparentes;
- détermine quelles améliorations peuvent être apportées aux processus et aux procédures pour que nous puissions mieux répondre à vos besoins, en toute équité.

Le Bureau de la satisfaction des clients analysera les suggestions, les commentaires positifs et les plaintes pour nous aider à améliorer nos services.

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

Le Bureau de la satisfaction des clients ne remplace pas le processus de réexamen et d'appel existant. Il offre aux citoyens et aux partenaires un nouveau moyen de présenter des suggestions, des commentaires positifs ou des plaintes.



Comment joindre le Bureau de la satisfaction des clients

Vous pouvez communiquer avec nous en ligne à servicecanada.gc.ca, par téléphone au 1-866-506-6806, ou au numéro d'ATS 1-800-506-6803, ou encore par télécopieur au 1-866-506-6802 ou en utilisant le formulaire ci-joint.

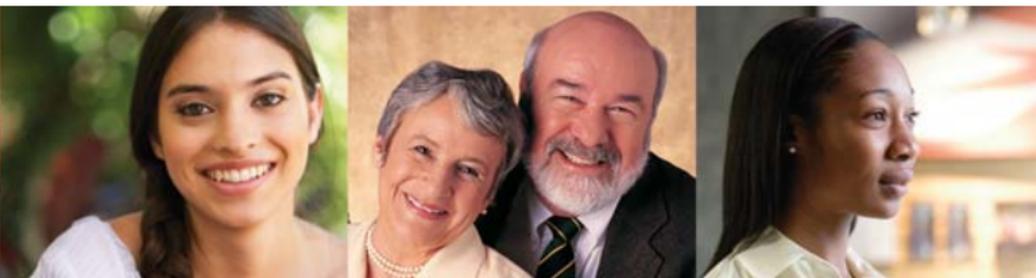
Nous accuserons réception de vos commentaires et veillerons à y donner suite.

Si vous avez déposé une plainte, il se peut que nous vous demandions davantage d'information pour y répondre rapidement et complètement.

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

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

Nous vous répondrons par téléphone, par la poste ou par courriel. Nous vous expliquerons les raisons de notre décision et nous vous indiquerons les moyens à votre disposition pour la contester, au besoin.



Bureau de la satisfaction des clients

Formulaire de commentaires

Pour nous faire parvenir vos suggestions, des commentaires positifs ou des plaintes, 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.

Nous accuserons réception de vos commentaires dans un délai de 24 heures et répondrons dans un délai de 7 jours ouvrables.

Les commentaires peuvent être formulés par téléphone au 1-866-506-6806 ou au numéro d'ATS 1-800-506-6803, ou envoyés par télécopieur au 1-866-506-6802 ou en ligne à servicecanada.gc.ca.

Nous accuserons réception de vos commentaires dans un délai de 24 heures et répondrons dans un délai de 7 jours ouvrables.

NOM ET PRÉNOM _____

ADRESSE _____

VILLE _____ PROV _____ CODE POSTAL _____

NUMÉRO(S) DE TÉLÉPHONE _____

COURRIEL _____

COMMENTAIRES (joindre une autre page, si nécessaire)

À VOTRE AVIS, QUE DEVRAIT FAIRE SERVICE CANADA?

(joindre une autre page, si nécessaire)

SIGNATURE _____ DATE _____

Veuillez envoyer votre formulaire de commentaires au :

Bureau de satisfaction des clients
140, Promenade du Portage
Boîte postale 118
Gatineau (QC) K1A 0J9

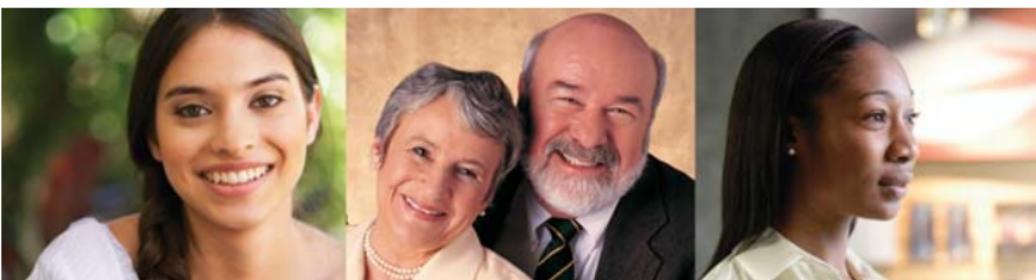
Ces renseignements nous aideront à donner suite à vos commentaires. Nous protégerons vos renseignements personnels. Dans certains cas, il nous faudra fournir vos renseignements personnels à d'autres parties afin de pouvoir étudier votre plainte. Si vous ne désirez pas que ces renseignements soient communiqués, 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)
ATS 1-800-926-9105

Anciens Combattants	1-866-522-2022
Assurance-emploi	1-800-808-6352
Immigration	1-888-242-2100
Impôt	1-800-959-7383
Numéro d'assurance sociale	1-800-808-6352
Passeport	1-800-567-6868
Pensions (incluant les prestations d'invalidité)	1-800-277-9915
Prestation fiscale canadienne pour enfants	1-800-387-1194
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 plus de renseignements

COMPOSEZ : 1 800 O-Canada
(1-800-622-6232)
ATS 1-800-926-9105

CLIQUEZ : servicecanada.gc.ca

VISITEZ : les Centres Service Canada

On peut obtenir cette publication en médias substitués (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 sont automatiquement produits dans le format choisi et postés au demandeur.

Service
Canada 

