

Le Bureau de la satisfaction des clients



Service
Canada

Qu'est-ce que le Bureau de la satisfaction des clients?

Le Bureau de la satisfaction des clients a été créé dans le cadre de l'engagement de Service Canada à assurer l'excellence du service et pour accroître la confiance qu'ont les Canadiens envers leur gouvernement. Le Bureau est une organisation neutre qui reçoit les commentaires des clients à propos du service qui leur a été fourni par Service Canada, en prend connaissance et y donne suite.

Quand communiquer avec nous?

Si vous avez une plainte à l'égard de Service Canada qui ne peut être réglée à l'échelon local, si vous souhaitez proposer des améliorations à apporter aux services offerts ou si vous avez des commentaires positifs dont vous aimeriez nous faire part, veuillez communiquer avec le Bureau de la satisfaction des clients. Nous prêterons une oreille attentive à ce que vous avez à nous dire et nous donnerons suite à tous les commentaires de manière juste et rigoureuse.

À quoi pouvez-vous vous attendre?

Le Bureau de la satisfaction des clients donnera suite sans tarder à vos commentaires au sujet du service que vous avez reçu de Service Canada. Dans certains cas, il pourra s'agir de vous mettre en contact avec la personne qui pourra vous aider à régler une question précise. Dans d'autres cas, nous vous expliquerons comment présenter une demande officielle de réexamen ou d'appel d'une décision.

Quel est le délai de réponse auquel vous pouvez vous attendre?

Peu importe la façon dont vous communiquez avec nous, nous accuserons réception de vos commentaires dans les 24 heures et nous y répondrons dans les 7 jours ouvrables. Nous nous assurerons que vos renseignements personnels sont entièrement protégés et que votre vie privée est respectée.

Comment allons-nous vous rendre des comptes?

Vos commentaires nous aident à déterminer dans quelle mesure Service Canada respecte son engagement en matière de service. En plus des leçons tirées de nos contacts quotidiens avec les Canadiens, le Bureau de la satisfaction des clients évalue le rendement de Service Canada en menant des sondages régulièrement. Les résultats de nos efforts seront communiqués à Service Canada annuellement.

Comment pouvez-vous nous joindre?

Vous pouvez communiquer avec le Bureau de la satisfaction des clients par téléphone, par ATS, par télécopieur, par Internet, ou en nous envoyant notre formulaire par la poste.

Tél. (sans frais) :
1-866-506-6806

ATS (sans frais) :
1-866-506-6803

Téléc. (sans frais) :
1-866-506-6802

Internet :
servicecanada.gc.ca

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

Ce dépliant est offert en médias
substituts tels qu'en braille, en
gros caractères, en cassette audio
ou sur disquette d'ordinateur.
Composez le 1 800 O-Canada.



Service
Canada