

Nos normes de service



Qui sommes-nous?

Nous nous sommes engagés à vous offrir un excellent service qui répond à vos besoins.

Service Canada offre le choix du mode d'accès : par téléphone (1 800 O-Canada), en ligne (servicecanada.gc.ca) ou en personne, dans l'un des 325 Centres Service Canada. De plus, des représentants de Service Canada se rendent dans les collectivités où des services sont requis.

Nous prenons le service au sérieux!

Notre **Protocole de service** décrit notre engagement en matière de services envers les Canadiens. Il explique ce que vous pouvez attendre de nous et comment transmettre vos commentaires sur la qualité de notre service. Nos **normes de service** définissent le niveau de service auquel vous pouvez vous attendre.



Nos normes de service

Nous offrons des services dans les collectivités, là où vous vivez.

- Nous offrons à 90 % des Canadiens l'accès à nos services dans un rayon de 50 km.

Nous prolongeons nos heures de service pour mieux vous servir.

- Les agents de service aux citoyens des centres d'appel de la ligne 1 800 O-Canada sont en poste de 8 h à 20 h, du lundi au vendredi.
- Les Centres Service Canada sont ouverts de 8 h 30 à 16 h, du lundi au vendredi, et nous prévoyons prolonger nos heures de service dans 60 points de service actuels.
- En tout temps, les citoyens peuvent trouver l'information dont ils ont besoin sur les programmes et les services du gouvernement à servicecanada.gc.ca.

Nous vous servons dans la langue officielle de votre choix — français ou anglais.

- Nous offrons nos services en français et en anglais au téléphone, sur le Web et en personne. Au besoin, nous offrirons ce service à d'autres endroits.

Afin de tenir compte de la diversité du Canada, nous étendons nos services aux communautés multilingues.

- Nous fournissons de l'information sur nos programmes et nos services dans un certain nombre de langues, autres que le français et l'anglais.

Nos services sont accessibles aux personnes handicapées.

- Nous facilitons l'accès des personnes handicapées à nos Centres Service Canada.
- Nos formulaires les plus couramment utilisés sont accessibles en ligne, sur support adapté aux personnes handicapées.
- Nous offrons aussi un service d'ATS, au 1-800-926-9105 aux personnes malentendantes ou ayant un trouble de la parole.



Notre personnel compétent et serviable veille à répondre à vos besoins.

- Les agents de service aux citoyens ont reçu une formation spéciale pour vous orienter vers les services et les prestations dont vous avez besoin.
- Si nous ne respectons pas nos engagements, faites-le-nous savoir.
- Nous nous engageons à accroître la satisfaction de nos clients.

Nous vous indiquerons la date prévue d'une décision touchant votre admissibilité à des services ou à des prestations, et si vous y êtes admissible, la date du premier versement.

- Nous accusons réception de vos demandes dans les 7 jours suivant leur réception.
- Nous versons des prestations d'assurance-emploi dans les 28 jours suivant la présentation des demandes.
- Nous versons les prestations de la Sécurité de la vieillesse et du Régime de pensions du Canada au cours du mois suivant l'établissement de l'admissibilité.



- Nous délivrons des numéros d'assurance sociale et des permis d'embarcation de plaisance en une seule visite.

Nous voulons connaître votre opinion sur la qualité de notre service.

- Nous reconnaissons nos erreurs et prenons les mesures qui s'imposent pour y remédier.
- Nous sollicitons la participation des citoyens tout au long de notre démarche visant à améliorer et à étendre nos services.
- Vous pouvez faire part de vos suggestions, commentaires positifs et plaintes au Bureau de la satisfaction des clients.
- Le Bureau accuse réception de tout commentaire qui lui est transmis, dans les 24 heures qui suivent, et y donne suite dans un délai de 7 jours ouvrables.

Nous rendons compte des résultats obtenus.

- Nous publions un rapport annuel détaillé de Service Canada.
- Le Bureau de la satisfaction des clients communiquera annuellement les résultats de ses efforts à Service Canada.

Service
Canada

Protection des renseignements personnels

Service Canada protège vos renseignements personnels et les utilise seulement avec votre consentement et aux fins autorisées.

Comment nous joindre

COMPOSEZ : 1 800 O-Canada
(1-800-622-6232)

ATS : 1-800-926-9105

CLIQUEZ : servicecanada.gc.ca

VISITEZ : Un Centre Service
Canada près de
chez vous

Ce document est offert, sur demande, en d'autres formats tels qu'en gros caractères, en braille, sur cassette audio ou sur disquette d'ordinateur. Composez le 1 800 O-Canada ou le 1-800-926-9105 (ATS) pour en commander un exemplaire.