



Bureau de la satisfaction des clients

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

Le Bureau de la satisfaction des clients est une organisation neutre qui reçoit les commentaires des clients à propos du service qu'ils ont reçu de Service Canada, en prend connaissance et leur donne suite. Il a été créé pour accroître la confiance qu'ont les Canadiens envers le gouvernement du Canada et témoigne de l'engagement de ce dernier à l'égard de l'excellence du service.

Le Bureau de la satisfaction des clients est fier de pouvoir traiter les commentaires rapidement, de les examiner rigoureusement et de manière impartiale et d'offrir un service personnalisé. Il permet ainsi aux clients de Service Canada de s'exprimer au sujet de la qualité des services reçus.

Dans quelles circonstances devez-vous communiquer avec nous?

Communiquez avec le Bureau de la satisfaction des clients si votre **plainte** à l'égard de Service Canada ne peut pas être résolue à la source, si vous souhaitez formuler des **suggestions** pour aider Service Canada à améliorer les services offerts ou si vous avez des **commentaires positifs** à nous transmettre.

Avant de communiquer avec le Bureau de la satisfaction des clients, posez-vous les questions suivantes :

- ⇒ Est-ce que mon commentaire porte sur un service ou un programme offert par Service Canada? (par exemple, un commentaire sur Citoyenneté et Immigration Canada, l'Agence du revenu du Canada, le gouvernement d'une province ou le Parlement **n'est pas lié** à Service Canada.)
- ⇒ S'il s'agit d'une plainte, est-ce que j'ai déjà tenté de résoudre le problème en faisant appel aux responsables, aux gestionnaires ou aux superviseurs de Service Canada?

Si vous avez répondu « oui » à ces questions, il est approprié de communiquer avec le Bureau de la satisfaction des clients.

Comment pouvons-nous vous aider?

Le Bureau de la satisfaction des clients **s'engage** :

- à accuser réception de vos commentaires dans les 24 heures, à y répondre dans les 7 jours ouvrables et à vous informer de l'état d'avancement de votre dossier;
- à s'assurer que vos renseignements personnels sont entièrement protégés et que votre vie privée est respectée;
- à étudier la situation pour savoir si les mesures appropriées ont été prises afin de régler le problème soulevé et à déterminer si des mesures correctives ont été mises en place, le cas échéant.

Par contre, le Bureau de la satisfaction des clients **ne peut pas** :

- revoir ou annuler les décisions rendues par une compétence législative, par un comité des appels ou par un tribunal d'appel (par exemple, le Conseil arbitral, le Bureau du juge-arbitre, le Bureau du commissaire des tribunaux de révision ou la Commission d'appel des pensions).

Communiquez avec nous

Vous pouvez communiquer avec le Bureau de la satisfaction des clients par Internet, par téléphone, par télécopieur ou par télécopieur. Vous pouvez aussi remplir le formulaire de commentaires en ligne, au www.servicecanada.gc.ca/fra/bsc/formulaire.shtml, ou vous en procurer un exemplaire dans un Centre Service Canada.

Cliquez servicecanada.gc.ca

Composez le **1-866-506-6806**
Télécopieur : 1-866-506-6803
Télécopieur : 1-866-506-6802

Écrivez **au Bureau de la satisfaction des clients**
355, chemin North River
Place Vanier, Tour B
Boîte postale VB201
Ottawa (Ontario) K1A 0L1