



Notre engagement envers vous

Au service des gens

Service Canada vous donne accès à de nombreux services gouvernementaux :

- **en ligne**, au www.servicecanada.gc.ca;
- **par téléphone**, au 1 800 0-Canada (1-800-622-6232);
- **en personne**, dans plus de 600 points de service;
- **par la poste**.

Nous nous employons constamment à améliorer le service que nous offrons à nos clients.

Les normes de service suivantes décrivent la qualité de service que nous nous efforçons de fournir. Elles décrivent également la façon dont les services sont offerts et ce que vous pouvez faire si vous jugez que nous n'avons pas été à la hauteur de vos attentes.

Veuillez consulter notre site Web pour plus de renseignements, comme des rapports annuels sur notre rendement, qui montrent dans quelle mesure nous avons respecté ces normes.

Langue de service

Nous pouvons vous répondre en français ou en anglais dans tous les points de service de Service Canada désignés bilingues.

Cliquez, composez ou visitez — vous avez le choix

Cliquez

Vous pouvez toujours communiquer avec nous en ligne au www.servicecanada.gc.ca. En plus du français et de l'anglais, nous fournissons des renseignements généraux sur certains programmes et services dans diverses langues étrangères et autochtones.

Composez

Renseignements généraux

Lorsque vous composez le 1 800 O-Canada (1-800-622-6232), l'objectif de l'agent est de vous répondre dans les 18 secondes. L'agent peut répondre à vos questions, vous orienter vers les services que vous souhaitez et prendre vos commandes de publications du gouvernement.

Si vous utilisez un télécopieur (ATS), composez le 1-800-926-9105. S'il n'y a pas d'agent disponible pour répondre à votre appel tout de suite, veuillez laisser un message et un agent vous rappellera dans l'heure suivante, du lundi au vendredi, de 8 h à 20 h, heure locale (sauf les jours fériés*).

* Jours fériés : jour de l'An, Vendredi saint, lundi de Pâques, fête de Victoria, fête du Canada, fête du Travail, Action de grâce, jour du Souvenir, jour de Noël et lendemain de Noël.

Autres demandes de renseignements

Nous avons comme objectif de répondre à votre appel dans les trois minutes, en ce qui a trait aux services suivants :

Assurance-emploi

1-800-808-6352
ATS : 1-800-529-3742

Nos services automatisés sont accessibles 24 heures sur 24. Des agents sont prêts à vous aider de 8 h 30 à 16 h 30, heure locale.

Régime de pensions du Canada (RPC), Sécurité de la vieillesse (SV) ou Supplément de revenu garanti (SRG)

1-800-277-9915
ATS : 1-800-255-4786

Des agents sont disponibles pour vous aider de 8 h 30 à 16 h 30, heure locale (de 9 h à 17 h pour Terre-Neuve-et-Labrador).

Subvention incitative aux apprentis (SIA) et Subvention à l'achèvement de la formation d'apprenti (SAFA)

Composez le 1-866-742-3644 (ATS : 1-866-909-9757) de 7 h à 19 h, heure de l'Est, du lundi au vendredi.

Programme de protection des salariés (PPS)

Composez le 1-866-683-6516 (ATS : 1-800-926-9105) de 7 h à 19 h 30, heure de l'Est, du lundi au vendredi.

Visitez

Plus de 90 % des Canadiens ont accès à un point de service de Service Canada dans un rayon de 50 km de leur résidence. Vous pouvez vous renseigner sur les heures d'ouverture et l'emplacement d'un point de service de Service Canada près de chez vous en utilisant le lien « Trouvez un bureau de Service Canada » sur notre site Web, en vérifiant dans les pages bleues de l'annuaire téléphonique de votre région ou en composant le 1 800 O-Canada (1-800-622-6232).

Versements de prestations et autres services

Lorsque vous êtes admissible et avez présenté un formulaire de demande dûment rempli ainsi que tous les documents justificatifs requis, notre objectif est de vous fournir :

- un versement des prestations d'**assurance-emploi** au bon montant, ou un avis de non-paiement, dans les **28 jours civils** suivant la date du dépôt de la demande;
- un versement des prestations de retraite du **Régime de pensions du Canada (RPC)** au bon montant au cours du **premier mois d'admissibilité**;
- une décision relative à la demande initiale de prestations d'invalidité du **Régime de pensions du Canada (RPC)** dans les **120 jours civils** suivant la date de réception d'une demande dûment remplie;
- un versement des prestations de base de la **Sécurité de la vieillesse (SV)** au bon montant au cours du **premier mois d'admissibilité**;

- une **carte d'assurance sociale** dans les **10 jours ouvrables** si vous présentez votre demande en personne, ou dans les **15 jours ouvrables** si vous avez présenté votre demande par la poste;
- un **numéro d'assurance sociale (NAS)** au moment de **votre visite**, si vous présentez votre demande dans un **Centre Service Canada**;
- un versement de la **Subvention incitative aux apprentis (SIA)** ou un avis de non-paiement dans les **28 jours civils**;
- un versement de la **Subvention à l'achèvement de la formation d'apprenti (SAFA)**, ou un avis de non-paiement dans les **28 jours civils**;
- un versement initial du **Programme de protection des salariés (PPS)** ou un avis de non-paiement dans les **42 jours civils**.

Rétroaction de la clientèle

Vos commentaires nous tiennent à cœur! Nous sommes à l'écoute et nous visons l'amélioration constante. Nous acceptons volontiers les suggestions, les compliments et les plaintes au sujet de nos services.

Pour nous faire part de vos commentaires au sujet de nos services Internet, consultez la page « Vos commentaires nous tiennent à cœur! » de notre site Web.

Pour fournir de la rétroaction sur nos Centres Service Canada et nos points de service externes réguliers, veuillez remplir une carte de commentaires des clients et nous faire part de vos remarques sur la qualité du service que vous avez reçu en personne dans nos bureaux. Le gestionnaire

de l'endroit où vous avez présenté votre carte de commentaires l'examinera et y donnera suite rapidement.

Si vous n'êtes toujours pas satisfait

Communiquez avec le Bureau de la satisfaction des clients (BSC) en composant le 1-866-506-6806 (ATS : 1-866-506-6803) ou en remplissant le formulaire de commentaires en ligne. Le BSC confirmera qu'il a reçu vos commentaires dans les 24 heures suivant leur réception, du lundi au vendredi, et il vous répondra ou réglera le problème dans les sept jours ouvrables.



Cette publication est également offerte sur demande en médias substituts (braille, gros caractères, cassette audio, disque compact, DAISY et disquette). Composez le 1 800 O-Canada (1-800-622-6232) pour obtenir un exemplaire. Les personnes malentendantes ou ayant des troubles de la parole qui utilisent un télécopieur peuvent composer le 1-800-926-9105.

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada 2011
SC-209-03-11