

Une optique équilibrée du service postal



Ce que l'ombudsman peut faire pour vous

- L'ombudsman représente la **dernière instance d'appel** des plaintes liées au service postal qui n'ont pas été réglées à la satisfaction des clients par Postes Canada.
- L'ombudsman mène une **enquête indépendante** sur votre plainte de manière **équitable, impartiale et confidentielle** afin d'évaluer si Postes Canada a appliqué ses politiques et procédures à juste titre dans le règlement initial de votre plainte.
- L'ombudsman **présente des recommandations** à Postes Canada qui peuvent être formulées en tant qu'interventions propres à un cas ou elles peuvent traiter de modifications de politiques et de procédures qui ont une application plus vaste.

Le protocole du service postal canadien

L'ombudsman peut aussi enquêter sur les plaintes concernant la conformité de Postes Canada avec le *Protocole du service postal canadien*.

Pour obtenir de plus amples renseignements au sujet du *Protocole du service postal canadien*, consultez le site suivant : www.tc.gc.ca/pcprotocoleduservice

Faire appel à l'ombudsman

Vous devez d'abord donner à Postes Canada la chance de régler votre problème lié au service postal en communiquant avec le Service à la clientèle au 1 800 267-1177 ou en ligne à postescanada.ca.

Si Postes Canada n'a pas résolu votre plainte à votre satisfaction, vous pouvez faire appel à l'ombudsman :

Par télécopie

1 800 204-4193

En ligne

www.ombudsman.postescanadapost.ca

Par courrier

Bureau de l'ombudsman
CP 90026
OTTAWA ON K1V 1J8

Pour en savoir plus, veuillez communiquer avec nous au **1 800 204-4198**

Ce que l'ombudsman ne fait pas

L'ombudsman n'exerce **aucune compétence législative** sur Postes Canada **et n'établit pas de politique générale** en matière de service postal.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le mandat de l'ombudsman, consultez le site suivant : www.ombudsman.postescanadapost.ca