

## Formulaire d'appel

**1** Assurez-vous d'avoir votre billet de service car celui-ci nous permet d'obtenir votre dossier et d'analyser les étapes franchies en vue de régler vos préoccupations. Note : Si vous n'avez pas encore rapporté vos préoccupations à Postes Canada, nous ne pouvons pas examiner votre appel.

**2** Veuillez inclure tous les documents à l'appui de votre appel (reçus postaux, factures démontrant la preuve de valeur, etc.) car les appels incomplets ne seront pas traités.

**3** Nous vous contacterons dans un délai de 5 à 10 jours ouvrables pour confirmer le plan d'action de votre cas. Si votre appel doit faire l'objet d'une enquête, vous pourrez obtenir le statut de votre dossier en consultant notre site web.

**4** Dans le cadre de notre mandat, nous mènerons une enquête au sujet de votre plainte. L'ombudsman est indépendant de Postes Canada et compte sur un processus d'enquête fondé sur les faits pour évaluer si Postes Canada a raisonnablement appliqué ses politiques et procédures dans le traitement de votre plainte.

Prénom \_\_\_\_\_

Nom de famille \_\_\_\_\_

Nom de l'entreprise ou de l'organisation, le cas échéant \_\_\_\_\_

Votre adresse postale

Numéro(s) de transaction du Service à la clientèle

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Veuillez nous transmettre un numéro de téléphone et/ou une adresse courriel où nous pouvons vous joindre pour tout suivi et toute communication durant notre processus d'appel :

Téléphone (\_\_\_\_) \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_

Courriel \_\_\_\_\_

Veuillez indiquer par quel moyen vous nous transmettez des copies de tous les documents à l'appui de votre appel

Copies jointes     Courrier     Télécopieur     Sans objet

**SÉLECTIONNEZ LE SUJET GÉNÉRAL DE VOTRE PLAINTE**

- Problème lié à la livraison de courrier ou de colis, ou remboursement
- Service Retenue du courrier ou service Réacheminement du courrier
- Accès à mon courrier et services offerts par Postes Canada
- Qualité des interactions avec les employés de Postes Canada
- Politiques, spécifications et prix
- Tous les autres problèmes liés aux services postaux

**Si votre appel est relatif à un problème lié à la livraison du courrier ou de colis, ou à un remboursement - l'information suivante est nécessaire :**

- Je suis l'expéditeur

Produit ou service acheté : \_\_\_\_\_

Numéro de repérage : \_\_\_\_\_

Options achetées au moment de la transaction

- Signature  Couverture d'indemnité supplémentaire

Date de la mise à la poste (jj/mm/aa) : \_\_\_\_\_

Contenu de l'envoi, le cas échéant

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Valeur, le cas échéant : \_\_\_\_\_

À quelle adresse l'article a-t-il été expédié ?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Quelle était l'adresse de retour indiquée sur l'article ?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Si votre appel est relatif au service de Retenue du courrier ou au service Réacheminement du courrier, l'information suivante est requise :

- Retenue du Courrier                       Réacheminement du courrier

Numéro de référence : \_\_\_\_\_

Quelle est l'adresse pour laquelle ce service a été acheté?

---

---

---

Si vous avez acheté un service de réacheminement de courrier, quelle était l'adresse de réacheminement?

---

---

---

Date de début du service (jj/mm/aa) : \_\_\_\_\_

Date d'expiration du service (jj/mm/aa) : \_\_\_\_\_

Si votre appel est relatif à l'accès à votre courrier et aux services offerts par Postes Canada, veuillez cocher les cases appropriées :

- Changements relatifs au mode de livraison
- Mode de livraison du courrier (par exemple : boîte aux lettres à la porte, boîte postale communautaire, boîte aux lettres rurale)
- Problèmes de sécurité liés à l'accès au courrier
- Interruption de la livraison du courrier
- Votre courrier est livré à une autre adresse / Vous recevez le courrier destiné à quelqu'un d'autre
- Facilité d'accès du bureau de poste, du service à la clientèle ou du site Web

Si votre appel est relatif à la qualité des interactions avec les employés de Postes Canada, veuillez cocher les cases appropriées :

- Agent de livraison (facteur)                       Préposé au comptoir d'un bureau de poste
- Agent du service à la clientèle                       En ligne                       Autre

