

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 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 indiquer au moins un numéro de téléphone où vous joindre entre 8 h et 17 h

Résidence (____) _____ - _____

Travail (____) _____ - _____

Cellulaire (____) _____ - _____

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



Postes Canada • Canada Post

Ombudsman

Produit ou service acheté, le cas échéant

Numéro de repérage, le cas échéant

Options achetées au moment de la transaction, le cas échéant (c.-à-d. l'option signature, assurance, etc.)

Endroit où l'envoi a été expédié, le cas échéant (c.-à-d. adresse du bureau de poste, emplacement de la boîte aux lettres, etc.)

Contenu de l'envoi, le cas échéant

Valeur, le cas échéant

Date de la mise à la poste (jj/mm/aa)

Adresse de destination inscrite sur l'envoi

Adresse de retour inscrite sur l'envoi

Les renseignements fournis sont exacts, au meilleur de ma connaissance.

Signature _____ **Date** _____