

SERVICE À LA CLIENTÈLE

MISES À JOUR IMPORTANTES		
DERNIÈRE MISE À JOUR	DESCRIPTION	EMPLACEMENT
Le 16 janvier 2012	Changement des adresses pour contacter Postes Canada par la poste.	section 6.3

1	Foire aux questions	1
1.1	Réexpédition du courrier	1
1.2	Demande d'emploi	1
1.3	Code postal rural	2
1.4	Colis endommagé	2
1.5	Courrier international	2
1.6	Douanes	3
2	Courrier avarié ou contenu manquant	3
3	Courrier abîmé ou ouvert	3
4	Livraison du courrier	4
5	Médiaposte avec adresse	4
6	Communiquez avec Postes Canada	4
6.1	Postes Canada sur Internet	4
6.2	Postes Canada par téléphone	5
6.3	Postes Canada par la poste	5
7	Bureau de l'ombudsman	5

1 FOIRE AUX QUESTIONS

1.1 Réexpédition du courrier

Q. Comment renouveler, annuler ou modifier la réexpédition de mon courrier lorsque je suis à l'extérieur du Canada?

R. Si la demande de réexpédition du courrier a été faite à un bureau de poste, vous pouvez demander à un parent ou à un proche de remplir en votre nom un formulaire d'*Avis de changement d'adresse*. Pour ce faire, la personne concernée doit présenter une preuve de son autorité à agir pour votre compte et fournir des pièces d'identité acceptables (voir [Les politiques à la section 4](#)). Le formulaire peut être rempli à n'importe quel bureau de poste au Canada. La demande de renouvellement devrait être effectuée environ trois (3) jours avant l'échéance de votre *Avis de changement d'adresse* pour permettre l'exécution des tâches administratives liées au renouvellement du service avant la date d'expiration.

Q. Est-il possible de renouveler, annuler ou modifier une demande de réexpédition du courrier via Internet?

R. Si la demande de réexpédition du courrier a été soumise via Internet, vous pouvez effectuer des changements en ligne. La confirmation des changements apportés vous sera envoyée par courriel. Pour renouveler le service de réexpédition via Internet, il faut soumettre la demande au plus tard trois (3) jours précédant l'expiration du service. Ceci peut également être fait de l'extérieur du Canada.

1.2 Demande d'emploi

Q. Comment faire une demande d'emploi auprès de Postes Canada?

R. Consultez le site Web de Postes Canada à l'adresse postescanada.ca/emplois pour la liste des postes vacants à Postes Canada.

1.3 Code postal rural

Q. Pourquoi m'est-il impossible de trouver un Code postal pour les adresses rurales ou de case postale avec l'outil Trouver un Code postal à l'adresse postescanada.ca du site Web de Postes Canada?

R. Essayez d'utiliser l'option **Par adresse de route rurale ou de case postale**, dans l'outil Trouver un Code postal. S'il vous est toujours impossible de trouver le Code postal recherché, peut-être cherchez-vous une adresse municipale alors qu'il existe une autre adresse postale, tel un numéro de route rurale.

1.4 Colis endommagé

Q. Un colis contenant un cadeau d'anniversaire a été complètement détruit. Il était bien emballé, j'aimerais donc être dédommagé.

R. Si vous avez contracté une assurance au moment de l'expédition de cet article (ou vous avez utilisé un produit repérable où l'assurance de base est incluse), vous pouvez effectuer une demande d'indemnisation pour article endommagé en communiquant avec le Service à la clientèle en visitant l'adresse Internet suivante : canadapost.ca/contacteznous ou en composant le 1.800.267.1177. Le destinataire doit garder l'article et l'emballage puisque le Service des réclamations pourrait exiger une preuve du dommage.

1.5 Courrier international

Q. J'attends un colis qui a été expédié d'un autre pays. Il devrait être déjà arrivé et je me demande ce qui en est?

R. Vous devriez vous assurer que l'expéditeur a utilisé la bonne adresse complète. Dans l'affirmative, l'expéditeur devrait communiquer avec le bureau de poste local, puisqu'il revient à l'administration postale d'origine de repérer les articles de courrier.

Q. Je viens de recevoir un article postal d'un autre pays dont le contenu est endommagé. Comment puis-je déposer une réclamation?

R. Si l'article endommagé est recommandé, assuré, ou s'il s'agit d'un colis standard, le destinataire canadien ou l'expéditeur dans le pays d'origine peut présenter une réclamation. Toutefois, le destinataire doit pouvoir fournir à Postes Canada tous les détails nécessaires pour lui permettre de faire une enquête internationale avec l'administration postale d'origine (c.-à-d. nom et adresse de l'expéditeur/destinataire, service utilisé, montant de la couverture, date du dépôt, numéro de l'article et description et valeur du contenu). Toutefois, si l'article endommagé est un envoi EMS ou un article d'arrivée en provenance des États-Unis, c'est l'expéditeur aux États-Unis qui doit demander l'enquête. Ce procédé est conforme aux ententes bilatérales conclues entre Postes Canada et les administrations postales étrangères et l'USPS en ce qui concerne les réclamations pour ces produits.

Q. Je sais qu'un article m'a été expédié en provenance d'un autre pays et j'aimerais savoir en combien de temps l'article me parviendra.

R. Postes Canada ne peut confirmer les normes de service exactes d'un colis expédié au Canada en provenance d'un autre pays. Plusieurs administrations postales étrangères ont un site Web où vous pouvez obtenir des renseignements.

Q. J'ai acheté un article d'une vente aux enchères en ligne, lequel m'a été expédié du pays X. Pouvez-vous m'indiquer le tarif d'expédition d'un colis de 5 kg (par exemple) du pays X au Canada, pour que je puisse vérifier le coût d'expédition?

R. Postes Canada ne peut pas fournir de tarifs pour les articles de courrier provenant des autres pays. Plusieurs administrations postales étrangères ont un site Web où vous pouvez obtenir des renseignements.

1.6 Douanes

Q. J'ai acheté un article d'un service de vente aux enchères en ligne des É.-U. et l'article n'est pas encore arrivé à destination. Je me demande s'il a été retenu aux douanes. Pouvez-vous me fournir une liste des articles ne pouvant pas être importés au Canada?

R. Les questions portant sur les restrictions d'importation d'articles de courrier entrant au Canada doivent être transmises à l'Agence des services frontaliers du Canada, au 1.800.461.9999. Vous pouvez également visiter le site Web cbsa.gc.ca pour de plus amples renseignements.

2 COURRIER AVARIÉ OU CONTENU MANQUANT

Le client qui désire des renseignements au sujet d'un article avarié ou d'un contenu manquant doit :

- conserver tous les emballages, matériaux de conditionnement, factures ou reçus d'expédition, le cas échéant, ainsi que l'article avarié, et
- communiquer avec le Service à la clientèle (1.800.267.1177) et fournir des détails au sujet de l'avarie ou de la perte, ainsi que tout numéro d'identification postale (tel que le numéro de Courrier recommandé ou Xpresspost).

REMARQUE : Pour un article livré à l'extérieur du Canada, il faut aviser le destinataire que leur Administration postale doit compléter un *Rapport des dommages* (CN24).

2.1 Réclamations

RENSEIGNEMENTS REQUIS	SITE WEB
Conditions générales	postescanada.ca/conditionsgenerales
Demandes d'indemnisation	canadapost.ca/contacteznous

REMARQUE : Le Service des réclamations peut communiquer avec le client pour obtenir des renseignements supplémentaires ou demander que la documentation et l'emballage lui soient retournés pour évaluation.

3 COURRIER ABÎMÉ OU OUVERT

Exception faite des employés des centres des envois non distribuables, le personnel de Postes Canada n'est pas autorisé à ouvrir le courrier ni à lire le contenu des cartes postales.

Douanes Canada peut inspecter les articles qui entrent au Canada en provenance d'autres pays. Le personnel des douanes appose la vignette Inspecté par Douanes Canada sur les articles qu'il inspecte. Lorsqu'un article est abîmé ou ouvert, le personnel d'une installation postale apposera sur l'article une vignette ou une inscription indiquant que ce dernier était ouvert ou légèrement endommagé à sa réception. Cette vignette ou inscription ne doit pas être considérée comme une preuve que l'article a délibérément été ouvert. Si le client désire ouvrir une enquête, il doit conserver l'enveloppe ou l'emballage, communiquer avec le Service à la clientèle (1.800.267.1177) et fournir les détails pertinents.

4 LIVRAISON DU COURRIER

Le client doit communiquer avec le Service à la clientèle au 1.800.267.1177 pour toute question et préoccupation au sujet du service de livraison, comme, par exemple :

- politique de livraison (moment de livraison);
- normes de livraison;
- erreur d'acheminement (livraison à la mauvaise adresse);
- aucune tentative de livraison pour les articles nécessitant une remise en mains propres;
- absence de service certains jours;
- non-réception du courrier à une nouvelle adresse;
- réception du courrier de l'ancien résident;
- livraison à la porte par opposition à une livraison à une boîte communautaire;
- deux personnes ou plus partageant une même adresse.

Le client doit fournir des renseignements sur les heures, les dates, le type d'article et de service utilisés, etc. afin de permettre au Service à la clientèle d'aviser l'unité de distribution locale.

5 MÉDIAPOSTE AVEC ADRESSE

Pour cesser de recevoir les articles Médiaposte avec adresse (courrier publicitaire) qui sont livrés par Postes Canada, les clients peuvent :

- communiquer avec l'expéditeur et lui demander de supprimer leur nom de la liste d'envoi; ou
- communiquer avec l'Association canadienne du marketing afin qu'elle avise ses membres de supprimer leur nom de leurs listes d'envois.

SERVICE DE RETRAIT D'ADRESSE
ASSOCIATION CANADIENNE DU MARKETING
1 CONCORDE GATE BUR 607
DON MILLS ON M3C 3N6

Site Web : the-cma.org

L'Association canadienne du marketing transmettra automatiquement la demande à son homologue aux États-Unis.

6 COMMUNIQUEZ AVEC POSTES CANADA

6.1 Postes Canada sur Internet

Visitez l'adresse postescanada.ca pour naviguer notre site Web.

6.2 Postes Canada par téléphone

Dès réception de leur appel, les clients sont mis en attente pour une courte période. Tous les appels doivent être traités durant les heures normales de travail, c'est-à-dire entre 8 h et 18 h, heure locale.

Tableau 1 : Services téléphoniques et numéros de téléphone

SERVICE	PAR TÉLÉPHONE
Information générale	1.800.267.1177
Information générale en provenance d'un pays autre que le Canada	1.416.979.8822
<i>Priorité</i> ^{MC} Demain matin, Xpresspost, Colis accélérés, Colis standard, <i>Priorité Mondial</i>	1.888.550.6333
Malentendants – ATS	1.800.267.2797

6.3 Postes Canada par la poste

Envoyer toute correspondance à l'une des adresses suivantes :

- Région de l'Est
 (QC, NB, NL, NS, PE)

 POSTES CANADA
 À l'attention du Service à la clientèle
 35 RUE HUGHES
 FREDERICTON NB E3A 2W0
- Région du Centre et de l'Ouest
 (ON, MB, SK, AB, BC, YT, NT, NU)

 POSTES CANADA
 À l'attention du Service à la clientèle
 400 AVE ST MARY 7ÈME ÉTAGE
 WINNIPEG, MB R3C 4K5

7 BUREAU DE L'OMBUDSMAN

L'ombudsman constitue l'instance d'appel finale du processus de résolution des plaintes à Postes Canada. Les clients doivent d'abord communiquer avec le Service à la clientèle au 1.800.267.1177 ou au numéro 1.416.979.8822, si les appels proviennent de l'extérieur du Canada, afin d'offrir à Postes Canada toutes les possibilités de résoudre leurs plaintes. Si les clients ne sont pas satisfaits des solutions que propose Postes Canada, ils peuvent faire appel à l'ombudsman. Les services du Bureau de l'ombudsman sont offerts gratuitement à l'ensemble de la clientèle de Postes Canada.

BUREAU DE L'OMBUDSMAN À POSTES CANADA
 CP 90026
 OTTAWA ON K1V 1J8

Téléphone : 1.800.204.4198

Télécopieur : 1.800.204.4193

Site Web : postescanada.ca/cpo/mc/aboutus/ombudsman/default.jsf