



# PROTOCOLE DU SERVICE POSTAL CANADIEN

Prestation du service aux Canadiens



Le gouvernement du Canada a établi le **Protocole du service postal canadien** en vertu duquel Postes Canada :

- fournira un service postal fiable
- maintiendra le service en milieu rural
- protégera votre courrier



© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le ministre des Transports, 2009.

TP : 14913  
TC : 1003283  
N° de catalogue : T22-175/2-2009  
ISBN : 978-1-100-50260-1  
Article N° : 803603

N.B. Dans cette publication, la forme masculine désigne tant les femmes que les hommes.

## Service universel

Offrir des services qui vous permettent d'envoyer et de recevoir du courrier partout au Canada, ainsi qu'entre le Canada et l'étranger.

## Tarifs abordables

Percevoir des tarifs justes et consulter le public avant d'établir de nouveaux tarifs.

## Livraison fréquente et fiable

Livrer les lettres, les colis et d'autres pièces de courrier cinq jours par semaine, sauf les jours fériés, à toutes les adresses canadiennes, y compris en milieu rural, à l'exception des régions éloignées où l'accès est restreint.

## Accès pratique aux services postaux

Faciliter l'accès aux services au moyen d'un vaste réseau de comptoirs postaux de vente au détail, de points de vente de timbres et de boîtes aux lettres dans les rues, en milieux urbain et rural.

## Sécurité de la livraison

Protéger votre courrier en tout temps durant sa collecte, son transport et sa livraison.

## Approche communautaire et consultations

Informar les consommateurs et les collectivités au moins un mois avant d'effectuer tout changement à la livraison locale, ou de décider de fermer ou de déménager des bureaux de poste.

## Traitement des plaintes

Faciliter le dépôt de plaintes par les clients et traiter celles-ci de façon équitable et en temps opportun.

## Rapport sur le rendement

Chaque année, Postes Canada publiera un rapport qui décrira son rendement relativement aux attentes énoncées dans le *Protocole du service postal canadien*.

## Examen du Protocole

Le gouvernement du Canada examinera le *Protocole du service postal canadien* tous les cinq ans.

Vous pouvez obtenir la version intégrale du Protocole du service postal canadien, y compris les normes de service, ou consultez le [www.tc.gc.ca/pcprotocoleduservice](http://www.tc.gc.ca/pcprotocoleduservice).