

Normes de service à la clientèle

Statistique Canada s'engage à fournir des services rapides, fiables et courtois et à faire preuve d'équité envers ses clients. À cette fin, nous prenons les engagements suivants.

Disponibilité

Rendre l'information disponible constitue l'un des aspects importants de nos activités. C'est pourquoi Statistique Canada s'engage à :

- communiquer avec les clients dans la langue officielle de leur choix;
- fournir des services durant les heures normales d'ouverture, soit de 8 h 30 à 16 h 30 dans tous les fuseaux horaires du Canada, à partir du Centre de contact national, au moyen du [numéro de téléphone sans frais](#) et du [courriel](#);
- fournir l'information sur de nombreux supports de manière à répondre à divers besoins.

Promptitude

Le temps de réponse varie selon la nature de la demande. Afin de garantir la rapidité du service, Statistique Canada fera en sorte :

- de retourner les appels téléphoniques des clients dans un délai de 1 jour ouvrable;
- d'accuser réception des courriels ou d'y répondre dans un délai de 2 jours ouvrables; dans le cas des lettres reçues par la poste ou par télécopieur, ce délai est de 5 jours ouvrables à compter de la date de réception;
- de répondre aux demandes de renseignements de base et de donner suite aux commandes de produits immédiatement disponibles dans les 2 jours ouvrables de la date de réception;
- de répondre aux demandes de produits ou de services personnalisés selon les conditions stipulées par écrit et en respectant l'échéancier fixé d'un commun accord avec le client;
- d'informer les clients de tout changement de la date de livraison et de leur expliquer clairement la raison de ce changement.

Frais

Statistique Canada fournit sans frais au public des renseignements d'intérêt général par le truchement de son [site Web](#) et des bibliothèques publiques dans l'ensemble du Canada.

Statistique Canada recouvre les frais associés à la fourniture de produits et à la prestation de services spécialisés à des personnes et à des groupes divers. Pour ces produits et services, nous nous engageons à :

- toujours informer les clients du prix du produit ou du service avant d'entreprendre le travail;
- informer le client immédiatement de tout changement de prix et en donner la raison.

Les frais sont fixés en fonction de facteurs comme la complexité de la demande, le temps nécessaire pour effectuer le travail, les exigences technologiques et les frais de transmission de données. On pourrait également exiger des droits de licence.

Répondre aux besoins des clients

Afin de répondre aux besoins d'information des clients, Statistique Canada :

- consultera le client afin de bien comprendre ses besoins;
- informera immédiatement le client des différences entre le produit demandé et le produit qui sera fourni, s'il y a lieu, et lui en donnera la raison;
- proposera une solution, et ce, gratuitement, si le produit offert n'est pas conforme au produit demandé, à cause d'une erreur commise par Statistique Canada.

Si, comme client, vous croyez que ces normes n'ont pas été respectées au cours de vos transactions avec Statistique Canada, veuillez communiquer avec nous :

Directeur général

Direction des communications et des services d'information

Statistique Canada

100, promenade du Pré Tunney

Immeuble R.-H.-Coats, 10e étage, section A

Ottawa (Ontario) K1A 0T6

Téléphone : 613-951-1365

Télécopieur : 613-951-0288

Courriel : infostats@statcan.ca à l'attention du directeur général, Direction des communications et des services d'information

Nous ferons un suivi auprès des clients pour étudier les plaintes dans un délai de 3 jours ouvrables à compter de leur réception.

Avis de confidentialité : En vertu de la loi et de son mandat, Statistique Canada a l'obligation de protéger entièrement les renseignements personnels de ses clients. Statistique Canada informe ses clients de l'usage qu'il entend faire de leurs renseignements et leur offre la possibilité d'en limiter la collecte, l'utilisation et la divulgation.