

RAPPORT *1999-2000* ANNUEL

—amélioration des services postaux pour tous les Canadiens





André W. Tessier
Ombudsman

855 chemin Brookfield
BUREAU C0081
CP 90026
OTTAWA ON K1V 1J8
CANADA

855 Brookfield Road
SUITE C0081
PO BOX 90026
OTTAWA ON K1V 1J8
CANADA

Madame Vivian Albo
Présidente par intérim du Conseil d'administration
Postes Canada

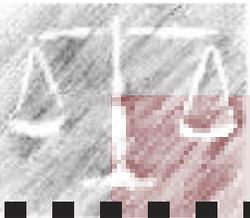
Madame,

Conformément au mandat qui m'a été confié par le Conseil d'administration de Postes Canada le 13 novembre 1997, j'ai le plaisir de vous soumettre mon troisième rapport annuel, lequel porte sur la période s'étendant du 1^{er} avril 1999 au 31 mars 2000.

Je vous prie d'agréer, Madame, l'expression de mes respectueuses salutations.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "André W. Tessier". The signature is fluid and cursive, written over a light grey background.

André W. Tessier



Énoncé de mission

*L'ombudsman à Postes Canada
examine, en temps opportun et de
manière indépendante,
juste et impartiale,
les problèmes des clients
n'ayant pu être résolus
par les autres méthodes
qu'offre Postes Canada à tous les
Canadiens pour améliorer le service postal.*



Table des matières



Message de l'ombudsman - - - - - 4



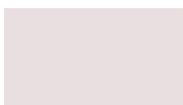
Notre mandat - - - - - 6



Origine des plaintes - - - - - 7



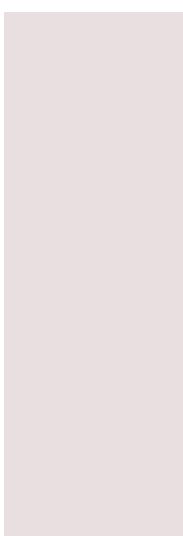
Processus de recommandation - - - - - 10

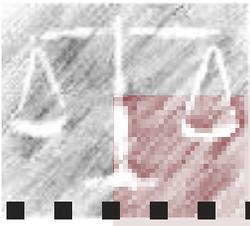


Examens d'enjeux particuliers - - - - - 10



Statistiques - - - - - 14





Message de l'ombudsman

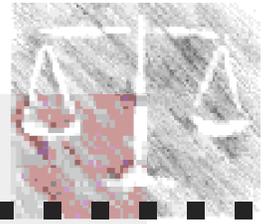


En vertu du rôle d'instance d'appel finale qui est le mien dans le cadre du processus de résolution de problème en place à Postes Canada, mon équipe et moi avons comme objectif commun de promouvoir l'amélioration du service postal partout au pays.

Je suis heureux de dire que l'objectif a été atteint et que des résultats tout aussi probants sont à prévoir pour les mois et les années à venir. Ce troisième rapport annuel illustre comment certaines des mesures prises par mon Bureau se sont révélées bénéfiques pour des millions de Canadiens. Il fait en outre le point sur la relation entre le Bureau de l'ombudsman et Postes Canada et démontre à quel point l'évolution de cette relation est profitable à la clientèle.

Lorsqu'il est question d'amélioration du service, la communication est bien entendu un volet clé. C'est pourquoi nous avons été très actifs à ce chapitre. Les mesures prises par mon Bureau pour mieux informer le public et les employés de Postes Canada ont été couronnées de succès. Au cours de l'exercice clos le 31 mars dernier, je me suis adressé à divers groupes d'employés ainsi qu'à des représentants d'organismes communautaires et de médias de partout au pays. L'inscription de nos coordonnées dans de nouveaux annuaires téléphoniques, la publication de dépliants d'information et le renouvellement récent de notre site Internet permettent à un nombre de plus en plus élevé de Canadiens d'avoir plus facilement accès à mon Bureau. Bien que ces mesures se soient traduites par une augmentation du nombre de demandes d'assistance, je suis fier de souligner que mon personnel continue néanmoins de répondre à chaque demande avec un souci égal d'intégrité et dans les délais prescrits.

En tant qu'ombudsman, je n'ai pas de pouvoir exécutoire. L'ombudsman est investi d'un pouvoir moral de sorte que ses recommandations seront examinées attentivement par les parties concernées. Postes Canada est libre d'accepter ou de rejeter mes recommandations. Au cours de la dernière année, j'ai présenté 314 recommandations axées sur l'amélioration du service postal. Selon les cas, elles avaient une portée locale ou nationale. Je souligne ici avec beaucoup de satisfaction que toutes mes recommandations ont été acceptées et mises en application.



La synergie grandissante entre mon Bureau et Postes Canada a permis de résoudre un nombre croissant de plaintes sans qu'il y ait lieu de recourir au mécanisme de recommandation. Cette évolution illustre clairement le rôle positif que joue mon Bureau en ce qui a trait à l'amélioration du service postal fourni à tous les Canadiens, aussi bien en milieu urbain qu'en région rurale.

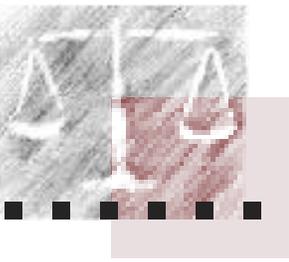
Au cours des dix dernières années, les comités d'usagers du service postal (CUSP) ont aidé activement Postes Canada à améliorer le service postal. En raison des chevauchements de services offerts au fil des ans par les CUSP et le Bureau de l'ombudsman, les CUSP ont mis fin à leurs activités. Je tiens à exprimer ma gratitude à toutes les personnes qui ont siégé bénévolement aux CUSP et conseillé mon Bureau au cours de toutes ces années.

Le présent rapport fait état d'un certain nombre d'enjeux qui ont retenu l'attention de mon Bureau en cours d'année. Il décrit aussi la démarche qui permet à mon équipe – au moyen d'une base de données des plus perfectionnées – de relever et d'analyser des tendances à partir des demandes d'assistance adressées à mon Bureau. Je suis ainsi en mesure de signaler sur-le-champ à Postes Canada tout problème potentiel dès qu'il se profile.

De manière proactive, je porte à l'attention de la haute direction de Postes Canada toute situation que je considère préoccupante et j'invite les autorités compétentes à revoir les politiques, lignes directrices ou procédures appropriées afin de régler une situation problématique ou susceptible de le devenir. Mon Bureau aide ainsi Postes Canada à trouver des solutions avant que la situation ne se détériore.

En ma qualité d'ombudsman à Postes Canada, l'une de mes responsabilités fondamentales consiste à favoriser l'amélioration du service postal. Il s'agit d'un objectif que mon équipe et moi-même poursuivons fièrement de concert avec Postes Canada et ses employés. Le fait d'examiner chaque enjeu selon une optique et des objectifs clairement orientés sur le service à la clientèle nous assure dans une forte mesure la satisfaction des clients.

André W. Tessier



Notre mandat

Le rôle principal de l'ombudsman est de protéger les intérêts de la clientèle en aidant à trouver des solutions aux plaintes reliées au service à la clientèle.

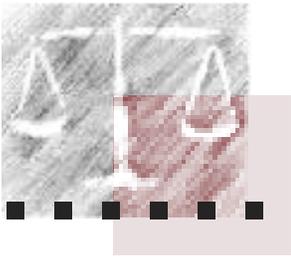
Spécifiquement, l'ombudsman :

- Encourage et facilite les communications entre les clients et les personnes responsables à Postes Canada et voit au bon fonctionnement du processus selon lequel les plaintes sont formulées et résolues.
- Offre d'agir comme médiateur pour trouver des solutions mutuellement acceptables.
- Sert d'instance d'appel pour évaluer de façon juste et équitable les plaintes des clients et recommander des solutions lorsque les processus existants n'ont pas réussi à résoudre les problèmes.
- Remet des rapports périodiques à Postes Canada afin de l'aider à acquérir une meilleure compréhension des préoccupations des clients et des façons d'y répondre.
- Élabore et présente un rapport annuel au président du Conseil d'administration.
- Répond au Conseil d'administration pour toute question explicitement soumise à l'ombudsman par le Conseil.
- Assure la promotion du Bureau de l'ombudsman.

Par ailleurs, l'ombudsman ne s'implique pas dans les questions suivantes :

- Les rapports de Postes Canada avec ses employés, entrepreneurs et fournisseurs.
- Les questions qui touchent uniquement les filiales de Postes Canada.
- L'établissement des politiques internes (y compris la classification du courrier, les tarifs et les prix).
- Tout sujet ayant trait à la conformité d'une législation quelconque (ex. : la *Charte canadienne des droits et libertés*, la *Loi sur la concurrence*, la *Loi sur les langues officielles*, etc.) et tout sujet devant les tribunaux.

(Approuvé par le Conseil d'administration de Postes Canada.)



Origine des plaintes

Postes Canada reconnaît que des problèmes de service sont inévitables au sein d'une organisation qui livre quotidiennement des millions d'articles de courrier à des millions de domiciles et d'entreprises. Lorsqu'un client demeure insatisfait après avoir épuisé tous les recours mis à sa disposition par Postes Canada pour régler un différend, il peut alors s'adresser à l'ombudsman, l'instance d'appel finale du processus de résolution des plaintes adressées à Postes Canada.

L'ombudsman agit aussi comme conseiller auprès des membres de la haute direction de Postes Canada en leur fournissant de l'information sur des tendances et des enjeux. La base de données sur les plaintes exploitée par le Bureau permet en effet de dégager des tendances et de cerner des enjeux à partir des problèmes signalés par les clients de Postes Canada. L'analyse de cette information permet en outre à l'ombudsman d'exposer plus clairement à Postes Canada les problèmes qui surgissent. La première étape de notre processus d'analyse consiste à classer chaque demande dans notre base de données selon des catégories clairement définies (« grands centres urbains », « petits centres urbains », « régions rurales », etc.).

En compilant par région des statistiques sur le nombre de plaintes, nous pouvons établir des prévisions quant à l'origine probable des futures plaintes. Lorsque l'on examine la répartition de la population, on comprend facilement pourquoi 70 p. 100 des plaintes émanent des grands centres urbains et 30 p. 100 seulement de plus petites agglomérations et de régions rurales.

Notre analyse est d'autant plus approfondie du fait que nos demandes d'assistance sont aussi catégorisées par « type de clients ». Ce paramètre d'analyse révèle qu'environ 90 p. 100 des plaintes sont formulées par des particuliers tandis que les doléances d'entreprises et d'associations représentent 10 p. 100 du volume des plaintes.

Régions urbaines

La population du Canada augmente et nos centres urbains s'étendent pour accueillir un nombre croissant de nouveaux résidents.

Comme on vient de le voir, la clientèle urbaine est à l'origine de la majorité des demandes d'assistance que nous recevons. En milieu urbain, beaucoup de plaintes portent sur les erreurs de livraison d'envois de la Poste-lettres. Au fil des ans, nos enquêtes et nos recherches ont révélé que ces erreurs de livraison sont la plupart du temps attribuables aux causes suivantes :

- Problèmes de tri mécanique, par exemple lorsque deux enveloppes portant des adresses distinctes sont collées l'une à l'autre et livrées à la même adresse;
- Adresse manuscrite illisible pour le personnel ou l'équipement de tri électronique;
- Remplacement du facteur régulier par un facteur de relève n'ayant pas une connaissance parfaite de l'itinéraire;
- Erreur d'adressage;
- Erreur humaine lors du tri.



Divers autres enjeux liés à la livraison de colis sont également signalés dans les grands centres urbains. La plainte la plus fréquente adressée à notre Bureau concerne la procédure « avis de livraison » en vertu de laquelle le client reçoit une carte lui indiquant à quel comptoir postal il doit se rendre pour y recueillir un colis ou un envoi nécessitant sa signature. De nombreux clients se disent insatisfaits parce que l'emplacement du comptoir indiqué ne leur convient pas. Malgré le bien-fondé de ce genre de plainte, il serait de toute évidence pratiquement impossible pour Postes Canada de satisfaire aux attentes de millions de clients sans que la tâche ne se transforme en un cauchemar sur les plans logistique et administratif. Lorsqu'on leur présente cette explication, les clients reconnaissent habituellement qu'il s'agit d'une situation passablement complexe.

Les boîtes postales communautaires (BPCOM) font également l'objet de plaintes en milieu urbain, surtout en raison de leur emplacement ou de leur accessibilité.

Lorsque de telles plaintes sont portées à notre attention, nous procédons à une enquête en bonne et due forme afin de s'assurer que certaines normes soient respectées. Nous vérifions notamment si la boîte postale communautaire est située dans un endroit centralisé convenant aux clients et si l'emplacement retenu répond aux normes de sécurité et d'accessibilité de Postes Canada. L'ombudsman recommandera un changement si l'enquête révèle que ces normes n'ont pas été respectées. L'expérience démontre que la plupart des clients croient au concept de la BPCOM « dans la mesure où elle n'est pas installée dans ma cour », ce qui complique énormément le choix d'un emplacement satisfaisant pour tous.

L'ombudsman traite chaque demande d'assistance de façon objective et met tout en œuvre pour aider les deux parties à trouver une solution juste et équitable.

Régions rurales

En prenant connaissance de plaintes provenant de toutes les régions du pays, nous sommes à même d'établir un certain nombre de tendances importantes. La vaste étendue du territoire canadien pose de nombreux défis lorsqu'il s'agit d'assurer la livraison efficace du courrier partout au pays, peu importe l'éloignement de la collectivité à desservir. Même si les plaintes formulées par les clientèles urbaines et rurales sont très souvent de même nature, il existe néanmoins certaines différences entre ces deux groupes.

Comme on l'a vu plus tôt, environ 30 p. 100 des plaintes adressées au Bureau proviennent de la clientèle rurale. L'emplacement des boîtes aux lettres rurales est un enjeu particulier à cette clientèle. En raison de l'itinéraire que doivent suivre les entrepreneurs pour livrer le courrier de la clientèle rurale, les boîtes aux lettres rurales doivent être installées conformément aux exigences de Postes Canada et du côté de la route précisé au client.

Plusieurs enjeux ont trait aux exigences d'installation des boîtes aux lettres rurales. Postes Canada doit assurer la sécurité des entrepreneurs, des clients et de toute autre personne circulant sur une route rurale. Les entrepreneurs sont tenus de respecter le code de la route et doivent en tout temps conduire dans le sens de la circulation



pour livrer le courrier. Bon nombre de clients refusent de déplacer leur boîte aux lettres en fonction de l'itinéraire de livraison établi par Postes Canada.

De toute évidence, l'ombudsman ne peut approuver l'entrepreneur de route rurale qui conduit dans le sens contraire de la circulation ni appuyer la demande du client qui tient à ce que sa boîte aux lettres reste là où elle se trouve en dépit du risque que cela représente pour la sécurité et la santé du personnel de livraison, du client et de toute autre personne circulant sur cette route. L'ombudsman veille à ce que la politique de Postes Canada régissant l'emplacement et l'installation des boîtes aux lettres rurales soit respectée puisqu'elle vise à assurer la livraison sécuritaire du courrier.

Entreprises et associations

Le service postal est une dimension fondamentale des opérations quotidiennes de toutes les entreprises et associations du Canada. Les entreprises utilisent le système postal pour tenir leurs clients informés, pour envoyer des factures, pour payer leurs fournisseurs et pour bien d'autres raisons. Les associations s'en servent pour maintenir le contact avec leurs membres, pour communiquer avec leurs partenaires et pour s'acquitter de leurs responsabilités de personne morale. En raison des énormes volumes de courrier qu'elles génèrent, les entreprises et les associations sont beaucoup plus exposées à des problèmes de service, bien que ces problèmes soient

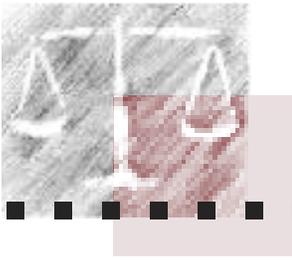
du même ordre que ceux que peuvent éprouver tous les autres clients. Tout changement – aussi mineur soit-il – apporté à un produit ou à un service peut avoir une incidence majeure pour ces gros expéditeurs.

Plusieurs entreprises et associations ont fait savoir à l'ombudsman qu'elles n'approuvaient pas le retrait par Postes Canada du service Poste certifiée (avis de réception sur copie papier), lequel a été remplacé par un système automatisé permettant d'obtenir une preuve (copie papier) de la signature de confirmation de réception moyennant des frais supplémentaires (Service recommandé).

L'ombudsman n'a pas le mandat d'examiner des plaintes concernant les politiques d'établissement des prix et des tarifs de Postes Canada puisqu'il s'agit de décisions d'affaires prises dans un contexte commercial soumis aux règles de la concurrence.

Préoccupé par les ennuis éprouvés par certains clients à la suite du retrait de ce service, l'ombudsman a porté la question à l'attention de la haute direction de Postes Canada. Après avoir pris connaissance des arguments présentés par l'ombudsman et de nombreux clients au sujet du retrait de ce service, Postes Canada a décidé de rétablir son service de Poste certifiée. Ce service est donc de nouveau offert aux clients qui satisfont à certaines conditions précises.

L'intervention de l'ombudsman dans ce dossier a facilité la communication entre les clients et Postes Canada et a résulté en une solution satisfaisante pour toutes les parties concernées.



Processus de recommandation

Au cours de l'année qui vient de se terminer, l'ombudsman a fait plusieurs recommandations à Postes Canada au sujet d'enjeux des plus divers. Selon la situation, l'ombudsman peut recommander la modification d'une politique ou d'une procédure ou, dans certains cas, une forme quelconque d'indemnisation. Bien que Postes Canada soit libre d'accepter ou de rejeter ses recommandations, l'ombudsman est heureux de préciser que Postes Canada a accueilli favorablement chacune de ses recommandations et qu'elle a en outre adopté des mesures appropriées.

En ce qui a trait aux recommandations touchant des politiques, des lignes directrices ou des procédures, l'ombudsman, suite à un examen approfondi, a conclu que des modifications devaient y être apportées afin que leur contenu reflète une nouvelle réalité.

Les recommandations de l'ombudsman ne résultent pas toutes en des modifications aux politiques, lignes directrices ou procédures. Certaines sont de nature compensatoire ou fonctionnelle.

Les recommandations fonctionnelles ne visent souvent qu'un client ou un groupe de clients et n'ont pas d'incidence nationale. Elles ont une portée limitée et ont pour but d'améliorer le service à l'échelon local ou régional.

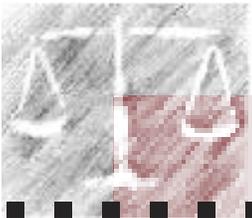
L'ombudsman présente une recommandation compensatoire lorsqu'il est d'avis qu'un client devrait être indemnisé, en tout ou en partie, pour les coûts engagés ou pour des dommages subis découlant d'un problème de livraison de courrier. La nature de l'indemnisation peut varier et inclure dans certains cas une compensation

financière. Chaque cas et sa solution sont uniques et chaque décision est fondée sur des circonstances atténuantes particulières. Il est important de souligner que les décisions prises relativement à ces cas ne peuvent créer de précédent ni influencer de quelque façon que ce soit sur le règlement d'autres dossiers ou avoir une incidence sur les politiques, lignes directrices et procédures de Postes Canada.

Autre fait à souligner, le nombre de recommandations adressées cette année à Postes Canada par l'ombudsman est inférieur au total de l'année précédente. Cette amélioration peut être attribuable, d'une part, à l'impact du Bureau de l'ombudsman sur Postes Canada et, d'autre part, aux efforts constants déployés par Postes Canada pour assurer la satisfaction de sa clientèle.

Examens d'enjeux particuliers

Dans le cadre de sa démarche résolument axée sur l'amélioration du service postal à l'échelle du pays, l'ombudsman s'est penché de façon proactive au cours de la dernière année sur un certain nombre d'enjeux de nature particulière. L'ombudsman désire ainsi intervenir avant que ces enjeux ne deviennent plus problématiques. La section suivante présente certains de ces enjeux particuliers en exposant la nature des préoccupations exprimées et les mesures adoptées pour réagir à la situation.



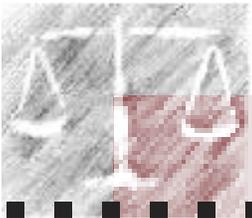
Objets fragiles

Au fil des plaintes examinées, l'ombudsman a été frappé par le nombre élevé de doléances ayant trait à l'achat d'assurance applicable à des objets fragiles.

Dans ce dossier, les clients croyaient que l'assurance couvrait la perte et les dommages, peu importe que le contenu soit fragile ou non. La politique de Postes Canada concernant les objets fragiles ne permettait ni au client ni à l'employé de déterminer clairement ce qui devait être considéré comme un objet fragile. La difficulté d'appliquer la politique de façon uniforme et la définition plutôt ambiguë du mot « fragile » expliquent pourquoi certains employés ont pu à l'occasion, involontairement induire des clients en erreur.

Après avoir examiné la question en profondeur – et ce toujours dans le but de contribuer à l'amélioration du service postal – l'ombudsman a rencontré des cadres supérieurs de Postes Canada. À partir de cas signalés par des clients, il leur a expliqué pourquoi la politique en place devait être modifiée. Postes Canada a immédiatement reconnu l'importance du problème en créant un groupe de travail chargé d'examiner la situation.

Postes Canada a réagi rapidement à l'enjeu des objets fragiles, comme en témoignent les nouvelles lignes directrices mises en vigueur à l'égard du traitement des réclamations concernant des dommages causés à du courrier. Postes Canada a aussi clarifié sa définition. Dorénavant, seuls les produits en verre et en céramique seront considérés comme fragiles, ce qui les exclura de toute protection contre les dommages. Une définition et une politique d'application plus claires ont permis de dissiper la confusion et d'améliorer la qualité du service. On a d'ailleurs constaté une diminution du nombre de plaintes depuis l'entrée en vigueur de la nouvelle définition. En dépit de tous les changements apportés par Postes Canada, il importe toutefois de préciser que la préparation adéquate d'un colis demeure la responsabilité de l'expéditeur.



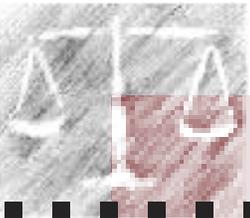
L'adressage municipal et le service 911 en milieu rural et la fusion de municipalités

Parmi les nombreuses plaintes reçues au Bureau de l'ombudsman, deux enjeux sont clairement ressortis au sujet des « changements d'adresse ». Le premier enjeu concerne l'adressage municipal et le service 911 en milieu rural et le second a trait à la modification de noms de rues et d'agglomérations à la suite de fusion de municipalités.

Malgré leur nature commune, ces deux enjeux ont des caractéristiques très particulières. L'adressage municipal, processus qui consiste à attribuer des noms aux routes rurales et des numéros aux résidences qui s'y trouvent, est un préalable essentiel à la mise en place du service 911 en milieu rural. L'adressage municipal permet aux véhicules d'urgence de répondre rapidement et efficacement aux demandes d'aide.

Le problème principal lié à cette situation découle du fait que de nombreuses personnes s'opposent à toute tentative visant à supprimer des noms de routes rurales (concessions) qui datent parfois de plus d'un siècle. L'adressage municipal – qui consiste à attribuer un nom aux voies publiques et un numéro municipal aux résidences qui s'y trouvent – relève des municipalités.

Conscient que ce type de plainte serait fréquent en raison du lien que la population établit entre le système d'adressage et Postes Canada, l'ombudsman a pris des mesures pour que son personnel comprenne bien tous les aspects entourant cet enjeu et qu'il obtienne toute l'information permettant de fournir des explications claires et empreintes de réceptivité.



Le deuxième enjeu porte sur les « Changements d'adresse » découlant de fusions de municipalités.

La croissance soutenue que connaît le Canada fait en sorte que le changement fait partie de la vie quotidienne de chaque Canadien. À tous les paliers de gouvernement, on explore assidûment toutes les avenues permettant de fournir à la population des services efficaces de la façon la plus économique qui soit. On assiste donc de plus en plus à des fusions de municipalités en réponse à la croissance de la population urbaine et aux chevauchements des services offerts.

Lorsque plusieurs petites municipalités se regroupent pour former une seule grande agglomération, des problèmes surgissent en ce qui concerne le nom des rues. Les gens s'identifient beaucoup au nom de la rue où ils résident et leur position est très ferme à cet égard.

Par exemple, si l'on répertorie une rue « Principale » dans chacune des municipalités à regrouper, il n'est pas possible de conserver cette désignation à tous les endroits une fois la fusion réalisée en raison de l'énorme confusion que cela entraînerait. La population doit en outre savoir que seules les municipalités sont habilitées à modifier le nom d'une rue.

Le Bureau de l'ombudsman s'est penché attentivement sur cette question. Son examen lui a permis d'obtenir toute l'information pertinente concernant les processus de fusion de municipalités et de modification d'un nom de voie publique. Le personnel du Bureau est donc plus conscient du degré d'émotivité suscitée par ces enjeux et est beaucoup mieux placé pour répondre aux plaintes avec objectivité et célérité.



Statistiques

Comme l'illustre le tableau ①, le nombre de demandes d'assistance adressées au Bureau de l'ombudsman est passé de 5 609 en 1998-1999 à 6 117 en 1999-2000, ce qui représente une hausse de 9 p. cent.

Cette hausse du nombre de demandes d'assistance s'est traduite par une croissance soutenue de notre charge de travail tout au long de l'année. Le personnel a néanmoins continué de répondre aux plaintes des clients en respectant les délais fixés par le Bureau.

Il faut ici souligner qu'un nombre croissant de plaintes ont été réglées sans recourir au mécanisme de recommandation. En fait, le nombre de recommandations a diminué par rapport à l'année précédente, ce qui signifie que Postes Canada a réglé beaucoup plus de plaintes sans qu'aucune recommandation ne soit formulée par l'ombudsman (tableau ②).

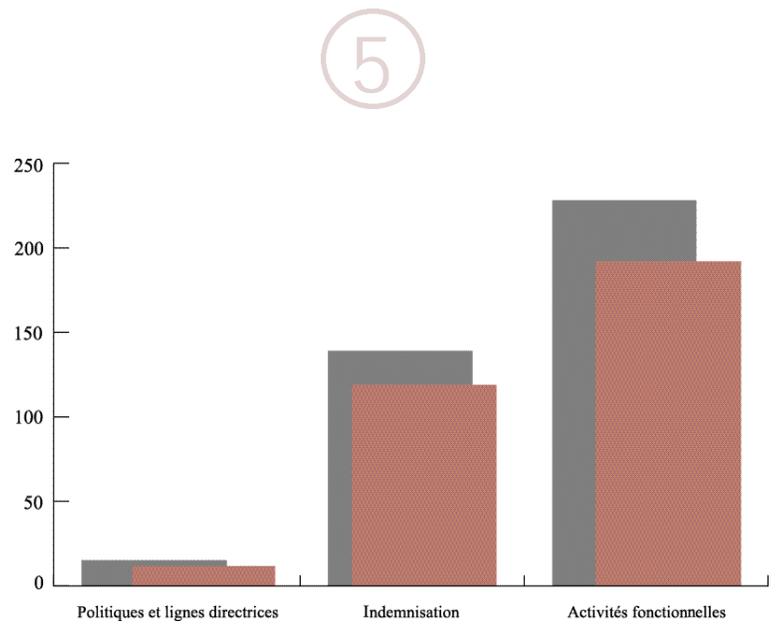
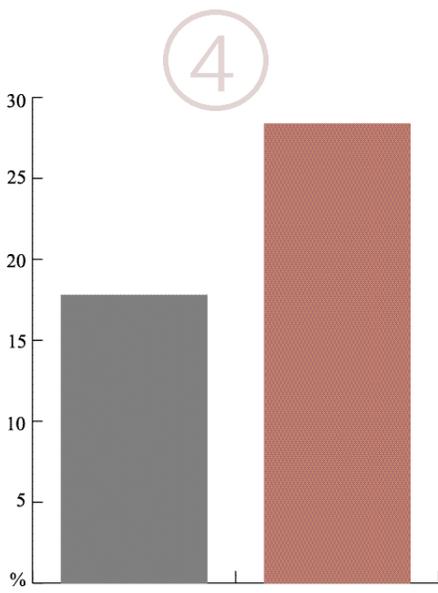
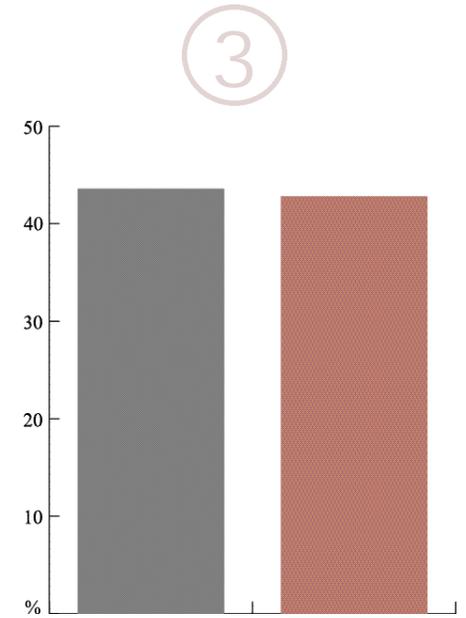
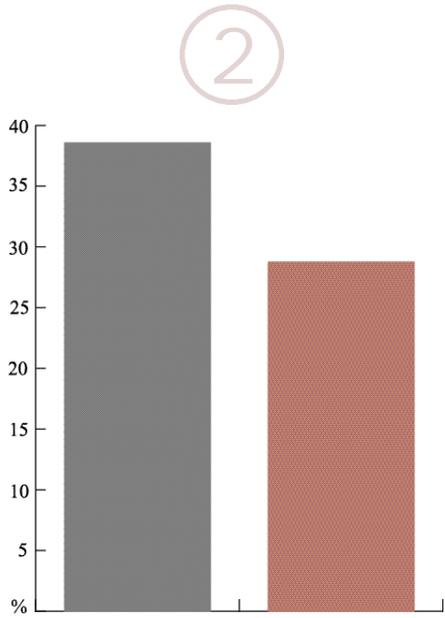
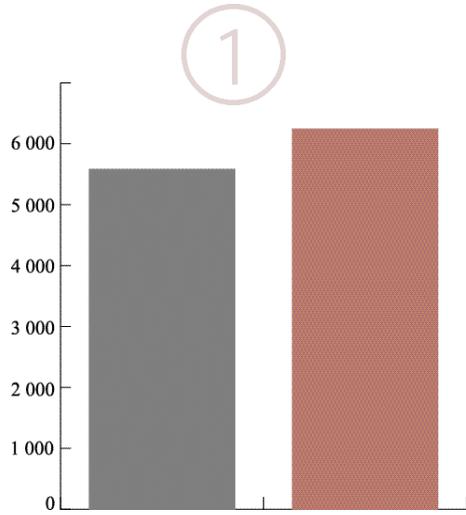
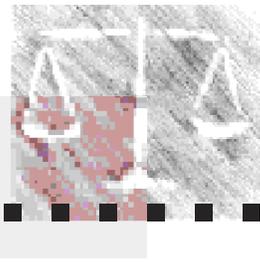
Le tableau ③ démontre clairement que le nombre de décisions déjà prises par Postes Canada et maintenues par l'ombudsman après examen est demeuré relativement stable.

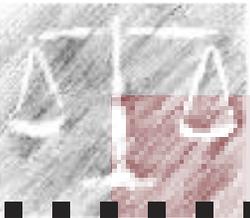
Le tableau ④ indique cependant qu'en 1999-2000, Postes Canada a révisé plus souvent ses décisions originales sans que des recommandations ne lui soit adressée par l'ombudsman.

Le dernier tableau ⑤ expose les diverses catégories de recommandations formulées en 1999-2000 par rapport à l'année précédente.

De portée nationale, les recommandations touchant les politiques, lignes directrices et procédures de Postes Canada ont pour but d'assurer l'uniformité des services fournis à l'ensemble de la clientèle. Les recommandations de nature compensatoire concernent des cas d'espèce où la décision d'accorder une forme quelconque d'indemnisation repose sur des circonstances atténuantes. Quant aux recommandations fonctionnelles, elles ont une incidence sur la qualité du service offert à l'échelon local ou régional.

C'est dans le but de trouver des solutions justes et équitables que le Bureau de l'ombudsman examine chaque cas à la lumière des faits présentés et du bien-fondé de la demande. Chaque recommandation fait donc l'objet d'une recherche objective et d'une analyse approfondie avant d'être présentée.





Bureau de l'ombudsman

Téléphone	1.800.204.4198
Télécopieur	1.800.204.4193
Adresse postale	855 CH BROOKFIELD BUREAU C0081 CP 90026 OTTAWA ON K1V 1J8
Site Internet	www.ombudsman.poste-canada-post.com