

Rapport annuel 2000-2001



Ombudsman
855, chemin Brookfield
CP 90026
Ottawa ON K1V 1J8



L'ombudsman à Postes Canada examine, en temps opportun et de manière indépendante 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. L'ombudsman à Postes Canada examine, en temps opportun et de manière indépendante, les problèmes des clients n'ayant pu être résolus par les autres méthodes qu'offre



**André W. Tessier
Ombudsman**

855, chemin Brookfield
CP 90026
OTTAWA ON K1V 1J8
CANADA

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

**Madame Vivian Albo
Présidente du Conseil d'administration
Postes Canada**

Madame la Présidente,

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 quatrième rapport annuel. Il porte sur la période s'étendant du 1^{er} avril 2000 au 31 mars 2001.

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

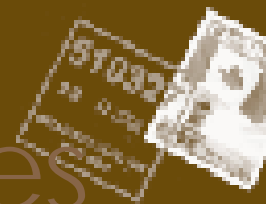
A handwritten signature in black ink that reads "André W. Tessier".

André W. Tessier



Table des matières

Table des matières



Le message de l'ombudsman **04-05**

Le mandat **06**

L'énoncé de mission **07-11**

L'ombudsman au-delà des plaintes **12-13**

Les statistiques **14-15**

Comment joindre le Bureau de l'ombudsman **16**



Message de l'ombudsman

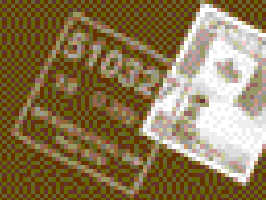
Lorsque mon Bureau a été créé en 1997, nous avons accordé une attention toute particulière à certains principes essentiels qui sont devenus la base de notre engagement envers l'excellence dans la prestation des services à la clientèle.

Ces principes de base ont été par la suite intégrés à notre énoncé de mission, dont les éléments font l'objet de mon quatrième rapport annuel à titre d'ombudsman à Postes Canada.

Conformément à mon énoncé de mission, j'examine, en temps opportun et de manière indépendante, juste et impartiale, les problèmes des clients qui n'ont pu être résolus par les autres méthodes qu'offre Postes Canada à tous les Canadiens pour améliorer le service postal. Ainsi donc, je me conforme au code de déontologie de l'Association des Ombudsman et j'agis comme médiateur impartial engagé à maintenir le caractère confidentiel des questions qui sont portées à mon attention. En outre, je recommande la mise en œuvre de mesures qui soient équitables pour tous.

En 1997, le président du Conseil d'administration de Postes Canada, l'honorable André Ouellet, a établi des normes élevées lorsqu'il a souligné, dans un communiqué annonçant l'établissement de mon nouveau Bureau, l'importance de résoudre les problèmes des clients « le plus rapidement et le plus efficacement possible ». Par conséquent, mon personnel et moi, nous nous efforçons de donner suite aux plaintes des clients dans un délai de vingt jours ouvrables et j'ai le plaisir de vous informer que nous avons régulièrement réussi à atteindre cet objectif. Toutefois, en raison de la complexité de certaines plaintes, nous devons consacrer plus de temps à leur examen.

Dans la poursuite de nos objectifs, je suis secondé par une équipe dévouée d'hommes et de femmes qui s'efforcent continuellement d'atteindre l'excellence dans tous les domaines de nos activités. Les membres de mon personnel ne cessent de se perfectionner dans le but de mieux aider les clients de Postes Canada qui me soumettent des demandes d'assistance. Comme le précise le présent rapport, mon personnel et moi veillons à réaliser la vision inhérente à notre énoncé de mission.

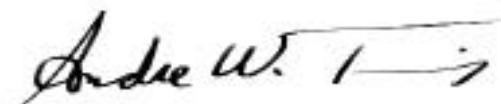


Selon nos statistiques, au cours de la dernière année, 6 202 personnes ont sollicité mon assistance. En tant qu'ombudsman, j'ai été investi du pouvoir d'examiner les plaintes et de formuler des recommandations. Toutefois, afin que des changements puissent se produire, je dois compter sur le pouvoir de persuasion et le soutien constant de la haute direction de Postes Canada. Ainsi, tous les changements que j'ai recommandés ont été acceptés. De plus, dans de nombreux cas, Postes Canada a choisi, à la suite de mon intervention, de réviser sa décision initiale, éliminant ainsi la nécessité de mener une enquête.

De tous les cas que j'ai examinés, les décisions originales prises par Postes Canada ont été révisées dans une proportion de 53,4 p. 100. Ces changements sont le résultat, soit des recommandations que j'ai formulées à Postes Canada, soit de mes interventions initiales qui ont amené Postes Canada à réviser ses décisions. Dans les autres cas, j'ai conclu que Postes Canada avait appliqué équitablement ses politiques. J'ai donc appuyé sa décision initiale.

Ce rapport annuel fait état également d'importantes initiatives que j'ai entreprises au cours de la dernière année. De manière proactive, j'ai soulevé des questions qui, selon moi, devaient être examinées. Cette démarche a donné lieu à une amélioration des services postaux et a permis aux clients de mieux comprendre certaines politiques ou pratiques de Postes Canada. Enfin, ce rapport présente une analyse de diverses tendances observées par mon Bureau et de problèmes portés à mon attention en matière de service, y compris le mode de résolution adopté.

Postes Canada entre dans une nouvelle ère passionnante où les progrès technologiques auront pour conséquence la mise en oeuvre de nouveaux services et produits pour les clients. Il faut s'attendre à ce que ces progrès soient porteurs de nouveaux défis. J'ai la conviction que mon personnel et moi continuerons de trouver des moyens de relever ces défis et d'améliorer les services postaux pour le bénéfice de tous les Canadiens.



André W. Tessier



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.

Plus particulièrement, 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 auprès du public.

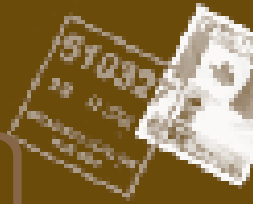
Par ailleurs, l'ombudsman n'intervient pas dans les questions suivantes :

- 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 (p. 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.]

Énoncé de mission

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. »»

Idéalement, un énoncé de mission a un double but : il sert d'abord d'objectif supérieur que l'on s'efforce d'atteindre ainsi que d'engagement solennel envers ceux qu'un organisme dessert. Bien entendu, un tel énoncé repose essentiellement sur le dévouement et le rendement des personnes concernées. Sans leur engagement sincère envers ses valeurs fondamentales, un énoncé de mission ne demeure qu'un beau slogan.

En créant l'énoncé de mission, l'ombudsman visait d'abord à trouver les mots qui évoqueraient brièvement son intégrité et son impartialité, tout en formulant les principes fondamentaux de son mandat.

Pour le Bureau de l'ombudsman à Postes Canada, l'énoncé de mission est une invitation à passer à l'action. La section suivante décrit l'esprit qui motive cet énoncé, l'engagement envers l'équité, le respect et les résultats concrets. Comme vous le constaterez, chaque élément de l'énoncé de mission est tout aussi important que la somme de ses parties.

① 1. « ... de manière juste et impartiale ... »

L'ombudsman et son personnel constituent un lien impartial entre le client et Postes Canada. N'étant pas partie aux litiges, ils occupent une position exceptionnelle pour observer et analyser les situations de façon objective.

En tant que dernière instance dans le processus de résolution des différends à Postes Canada, l'ombudsman doit évaluer le bien-fondé des arguments des deux parties impliquées dans un différend, sans en favoriser une au détriment de l'autre et sans préjuger du cas. Il demandera aux

deux parties de lui communiquer tous les documents et renseignements ayant trait au dossier. Le client et Postes Canada peuvent être assurés que l'ombudsman formulera une recommandation équitable en se fondant sur les faits qui lui sont présentés.

«« Je me réjouis qu'on ait trouvé une solution négociée après avoir essuyé un refus de la part de Postes Canada. LH, QC »»



Énoncé de mission : Un mandat axé

② ... en temps opportun ...

Un aspect fondamental de l'engagement de l'ombudsman à l'égard du respect et de l'équité est l'attention qu'il accorde à un délai de réponse raisonnable. Après tout, les clients qui font appel à l'ombudsman ont épuisé toutes les autres voies de recours proposées par Postes Canada. Ils ont un problème et ils désirent obtenir une réponse à leur question dans les meilleurs délais.

L'ombudsman est conscient de ce problème et s'engage à donner suite à toutes les demandes d'assistance provenant des clients dans les vingt jours ouvrables suivants. Selon nos statistiques, 95 p. 100 des plaintes examinées sont réglées dans ce laps de temps. Les autres 5 p. 100 sont des questions complexes, plus longues à étudier.

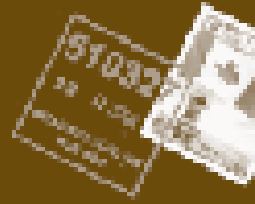
Bien que ce taux de réponse témoigne de l'engagement de l'ombudsman à répondre aux demandes en temps opportun, de même que de sa capacité d'atteindre ses objectifs à cet égard, il faut retenir que chaque problème est unique et qu'il n'y a pas de délai prescrit pour le régler de façon juste et impartiale. La rapidité d'exécution est une priorité essentielle, mais l'ombudsman accorde encore plus d'importance au règlement équitable d'un problème.

« J'ai été très impressionné par les personnes avec lesquelles j'ai eu à traiter. J'avais un problème avec mon bureau de poste et l'ombudsman l'a réglé rapidement. DF, ON »

③ ... l'ombudsman à Postes Canada examine de manière indépendante ...

L'ombudsman est investi de l'indépendance nécessaire pour s'acquitter de ses responsabilités. Agissant de façon indépendante de Postes Canada, l'ombudsman relève et rend compte uniquement à la présidence du Conseil d'administration de Postes Canada.

Avant de formuler ses recommandations, l'ombudsman examine de manière indépendante tous les faits présentés par les parties intéressées et soupèse les incidences possibles de sa décision sur l'ensemble des Canadiens. Il prend toutes ses décisions dans le but d'améliorer le service à des clients particuliers, mais jamais au détriment de la collectivité.



3 ...

L'ombudsman a clairement établi l'autonomie de son Bureau en s'engageant avec diligence à rendre de façon impartiale toutes ses décisions et, à cette fin, il ne prend jamais parti dans les différends qui surgissent entre Postes Canada et ses clients. Le Bureau de l'ombudsman a été complimenté pour son esprit d'indépendance et ses importantes contributions à l'amélioration du service postal.

« Tout le monde me disait à Postes Canada que cela ne pouvait se faire. Je suis venu vous voir et vous avez réussi à régler la question. Vous êtes vraiment une entité indépendante de Postes Canada. LR, AB »

4 ... les problèmes des clients ...

Postes Canada traite 38 millions d'envois chaque jour, desservant 30 millions de Canadiens et plus de 950 000 entreprises et institutions publiques. Au total, plus de 9,6 milliards d'envois sont livrés annuellement à 12,9 millions d'adresses dans l'ensemble du Canada.

Avec un tel volume, les problèmes liés au service à la clientèle augmenteront sans doute. Bien que ceux-ci soient, dans la majorité des cas, réglés par Postes Canada, certains clients font appel à l'ombudsman pour qu'il examine leur problème. Les questions soumises à l'ombudsman sont des plus variées et proviennent de divers clients; il peut s'agir de simples clients se procurant des produits et services de Postes Canada ou de grandes entreprises pour qui le service postal est une composante essentielle de leurs activités.

Pour de nombreux clients, le service postal est un lien très important avec le monde extérieur. C'est en fait leur principal mode de communication et, dans certains cas, le centre commercial par lequel ils se procurent des produits et reçoivent des services.

L'ombudsman traite chaque problème avec le même respect et la même intégrité, qu'il s'agisse d'un particulier ou d'une grande entreprise.

« Vous êtes un véritable magicien ! Mon problème a été réglé immédiatement. Il est évident que vous prenez votre travail au sérieux et on ne peut faire mieux que vous. HM, ON »



Énoncé de mission : Un mandat axé

⑤ ... qui n'ont pu être résolus par les autres méthodes qu'offre Postes Canada ...

L'ombudsman fait fonction de dernière instance de recours lorsque les mécanismes de résolution de problèmes de Postes Canada ne permettent pas de régler un différend. Même si les agents du Service à la clientèle de Postes Canada ont la compétence voulue pour répondre à toutes les questions et que la satisfaction des clients leur tient à cœur, il arrive que certains clients soient en désaccord avec une décision rendue par Postes Canada et demandent l'intervention de l'ombudsman.

Avant que l'ombudsman puisse examiner une demande d'assistance d'un client de Postes Canada, la procédure suivante doit être respectée :

- le client doit d'abord porter le problème à l'attention du point de contact initial avec Postes Canada;
- si la question n'est toujours pas réglée, la deuxième étape consiste à communiquer avec le Service à la clientèle de Postes Canada;
- si le différend persiste, on peut alors faire appel à l'ombudsman.

Le client doit remplir et signer le formulaire *Demande de révision* pour autoriser le Bureau de l'ombudsman à enquêter sur la plainte et à obtenir toute information liée à la demande. On doit lui communiquer aussi des copies de tous les documents pertinents.

Une fois que les exigences ont été satisfaites, l'ombudsman évalue le bien-fondé de la plainte. Le personnel de son Bureau informe ensuite le client de la décision qu'a prise l'ombudsman, à savoir s'il procède ou non à l'examen officiel de la plainte.

S'il décide d'intervenir, l'ombudsman analyse les faits présentés par le client et par Postes Canada et demande souvent des renseignements ou des éclaircissements supplémentaires. Il peut en résulter que Postes Canada décide de modifier sa décision initiale et qu'il ne soit pas nécessaire que l'ombudsman poursuive son enquête.

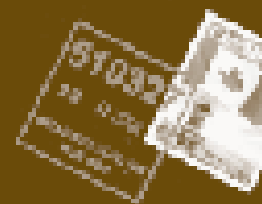
S'il faut poursuivre l'enquête, l'ombudsman tiendra compte des faits soumis par toutes les parties concernées. Il décidera alors soit de maintenir la décision initiale de Postes Canada ou de recommander à Postes Canada de réviser celle-ci.

Rien ne garantit que l'ombudsman trouvera toujours une solution aux problèmes portés à son attention. Le client obtient toutefois l'assurance que quelqu'un prendra le temps de l'écouter pour aller au fond des choses et qu'une recommandation équitable sera formulée en fonction des données recueillies.

« On a répondu rapidement à mes demandes d'information et même s'il a fallu un certain temps pour retrouver notre colis, grâce à votre intervention, le problème a été réglé. Je désire vous remercier sincèrement. C'est agréable et rassurant de savoir que le citoyen ordinaire peut se faire entendre. PM, MB »

sur l'excellence du service

Énoncé de mission



⑥ ... pour améliorer le service postal pour tous les Canadiens. »

Le dernier élément de l'énoncé de mission est sans aucun doute l'objectif dominant qui transcende le rôle de l'ombudsman. Tous les gestes posés par l'ombudsman et son personnel pour aider à résoudre les problèmes des clients s'inspirent d'un engagement sincère à améliorer la qualité des services postaux.

Pour l'ombudsman, l'une des façons d'atteindre cet objectif consiste à porter à l'attention de la haute direction de Postes Canada chaque problème avant qu'il ne s'aggrave. En pareil cas, l'ombudsman recommande occasionnellement à la direction d'examiner une politique, une ligne directrice ou une procédure donnée ayant trait à une question particulière qui, d'après son opinion motivée, est problématique ou risque de le devenir.

En outre, l'ombudsman peut aussi contribuer à l'amélioration du service postal en formulant des recommandations à mettre en application. Ces recommandations peuvent viser un seul client ou un groupe de clients; certaines sont de nature compensatoire et d'autres de nature fonctionnelle. Chaque plainte et son règlement sont uniques et fondés sur des paramètres précis qui ne créent pas de précédent et n'influent nullement sur les cas ultérieurs.

Par ailleurs, l'ombudsman formule des recommandations qui ont une portée beaucoup plus grande. Ces recommandations s'appliquent à l'ensemble du pays et comprennent des cas où l'ombudsman a déterminé qu'une politique, une ligne directrice ou une procédure spécifique devrait être modifiée pour tenir compte d'une nouvelle réalité. Étant donné que la direction de Postes Canada a donné suite à chacune des recommandations de l'ombudsman, il est évident que ses interventions ont des répercussions avantageuses sur la qualité du service postal.

« L'enquête a été bien menée, résumée de façon juste et des mesures ont été prises pour assurer un meilleur service à la clientèle à l'avenir. TP, NB »



L'ombudsman au-delà des plaintes

Le rôle de l'ombudsman ne se limite pas à l'étude des problèmes reliés au service postal qui lui sont soumis par les Canadiens. Il a également le mandat d'aider Postes Canada à mieux comprendre ces problèmes et la façon de les régler. De manière proactive, l'ombudsman fait part de ses préoccupations à la direction de Postes Canada et l'invite à revoir des politiques, des lignes directrices ou des procédures se rapportant à des questions particulières. La section suivante décrit certaines des initiatives entreprises par l'ombudsman au cours de la dernière année. Dans chaque cas, Postes Canada a reconnu l'importance des problèmes soulevés par l'ombudsman et a pris les mesures correctrices qui s'imposaient.



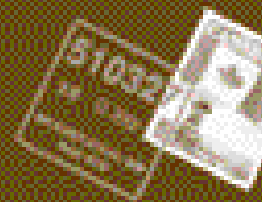
A. Couvert par l'assurance ?

Nous avons reçu de nombreuses plaintes de clients qui n'ont pas bien compris les restrictions et les limites applicables aux produits d'assurance qu'ils achètent pour protéger leurs envois. Pour éviter tout malentendu, l'ombudsman a jugé opportun de demander à Postes Canada de bien renseigner ses clients et de les aviser, sur le lieu de vente, quant aux restrictions et limites de la protection de l'assurance qu'ils veulent se procurer.

Postes Canada a réagi sur-le-champ aux préoccupations soulevées par l'ombudsman et a pris les mesures nécessaires pour veiller à ce que les clients soient dûment informés au moment de la transaction. On a donc transmis au personnel de la vente au comptoir de la documentation pour qu'il la remette aux clients qui achètent de l'assurance afin que ceux-ci soient mieux informés au moment de l'achat.

B. Signez ici !

Postes Canada est à l'avant-garde de la révolution de l'information et ne cesse d'offrir à ses clients de nouveaux produits et services et d'adopter de nouveaux outils. Au moment même où Postes Canada entre de plain-pied dans le XXI^e siècle, il semble aussi que ces progrès technologiques suscitent de nouvelles inquiétudes chez certains clients.



Ainsi, là où la technologie le permettait, on demandait aux clients de fournir une signature électronique lorsqu'ils prenaient livraison d'un envoi, c'est-à-dire de « signer » leur nom sur une tablette électronique. Certains clients se sont plaints de ces outils technologiques et ont demandé de pouvoir continuer à signer de façon plus conventionnelle, au moyen d'un stylo sur une feuille de papier.

L'ombudsman a donc discuté de la question avec des dirigeants de Postes Canada, qui ont reconnu l'importance d'offrir aux clients tant des services avant-gardistes que conventionnels. L'ombudsman a proposé à Postes Canada de rappeler à tous les comptoirs postaux l'existence de la politique actuellement en vigueur selon laquelle les deux options sont offertes au client quant à l'obtention de sa signature.

Postes Canada a informé l'ombudsman qu'elle était d'accord avec sa proposition et que cette politique sera réitérée sans tarder dans tous les comptoirs postaux, ce qui contribuera à l'amélioration des relations avec la clientèle.

C. Vos papiers s.v.p.

Présenter une pièce d'identité valable afin de recevoir un service ou un produit n'est que pratique courante dans notre société. Celle-ci ne vise qu'un but : protéger le client en s'assurant que seul le destinataire prévu ou un représentant autorisé peut se procurer un article ou un service particulier.

Pendant l'examen d'une plainte d'un client, on a constaté que Postes Canada faisait mention de deux lignes de conduite différentes concernant l'identification du client qui vient récupérer du courrier à un comptoir postal. Cette situation faisait problème, car ces deux façons de procéder pouvaient donner lieu à des interprétations aussi différentes que contradictoires et entraîner des complications inutiles pour le client.

Selon l'une des procédures, le client doit toujours produire une pièce d'identité à moins d'être connu ou d'en avoir déjà produit une dans le passé. L'autre procédure exige qu'une pièce d'identité soit produite dans tous les cas. L'ombudsman a signalé à la Vente au détail cette évidente contradiction en matière de procédures. On a alors reconnu que cette situation représentait un problème possible et informé l'ombudsman que la politique avait été modifiée afin de supprimer tout risque de confusion chez le personnel de la Vente au détail et chez la clientèle.

D. Documents : au dossier?

Avant de rendre une décision, l'ombudsman doit avoir accès à tous les faits et à toute l'information ayant trait au dossier.

Il arrive, dans le cadre de ses enquêtes, que l'ombudsman demande à Postes Canada des copies de documents. Dans certains cas, d'anciens documents ont été demandés mais n'étaient pas facilement accessibles. L'ombudsman a constaté que, dans certains domaines, les méthodes d'archivage ne semblaient pas claires pour les employés et n'étaient pas appliquées de façon uniforme, ce qui entraînait des retards inutiles.

L'ombudsman a soulevé cette question auprès de la haute direction de Postes Canada, qui a convenu que la recherche de documents peut parfois présenter tout un défi malgré l'existence d'un calendrier précis de conservation de documents à Postes Canada. L'ombudsman reconnaît qu'en raison du nombre élevé et sans cesse croissant des transactions quotidiennes, il est inconcevable que Postes Canada conserve chaque document qu'elle crée pour des périodes prolongées.

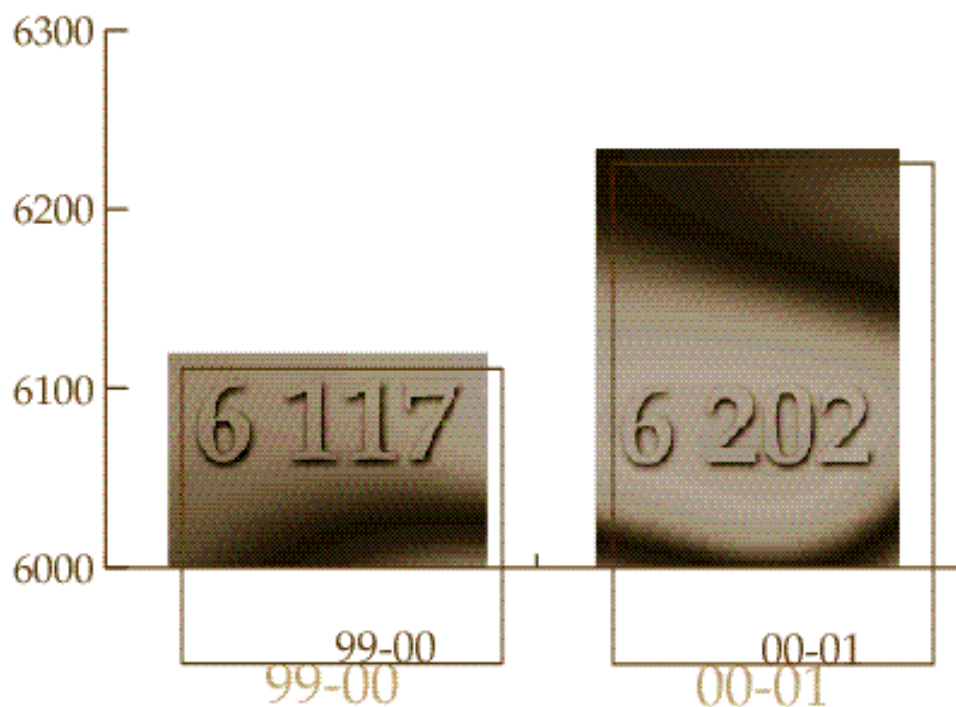
Compte tenu de ce qui précède, l'ombudsman a toutefois demandé à Postes Canada de prendre les mesures appropriées pour veiller à ce que tout le personnel soit au courant et applique la politique établie en matière de conservation des documents.

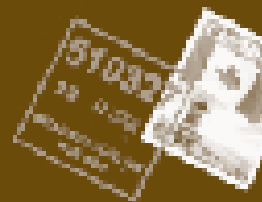


Statistiques

Au cours du dernier exercice, Postes Canada a procédé à de nombreux changements qui ont donné lieu à une augmentation moins élevée que prévue du nombre de demandes d'assistance.

La mise en oeuvre par Postes Canada du *concept de zone locale d'échange* a amené des changements bénéfiques en rapprochant Postes Canada de ses clients. Ce nouveau concept semble s'être traduit par un taux plus élevé de résolution des différends à l'échelon local, et donc par une baisse des interventions à un niveau plus élevé. Cette nouvelle stratégie a eu des répercussions bénéfiques relativement à la satisfaction de la clientèle.

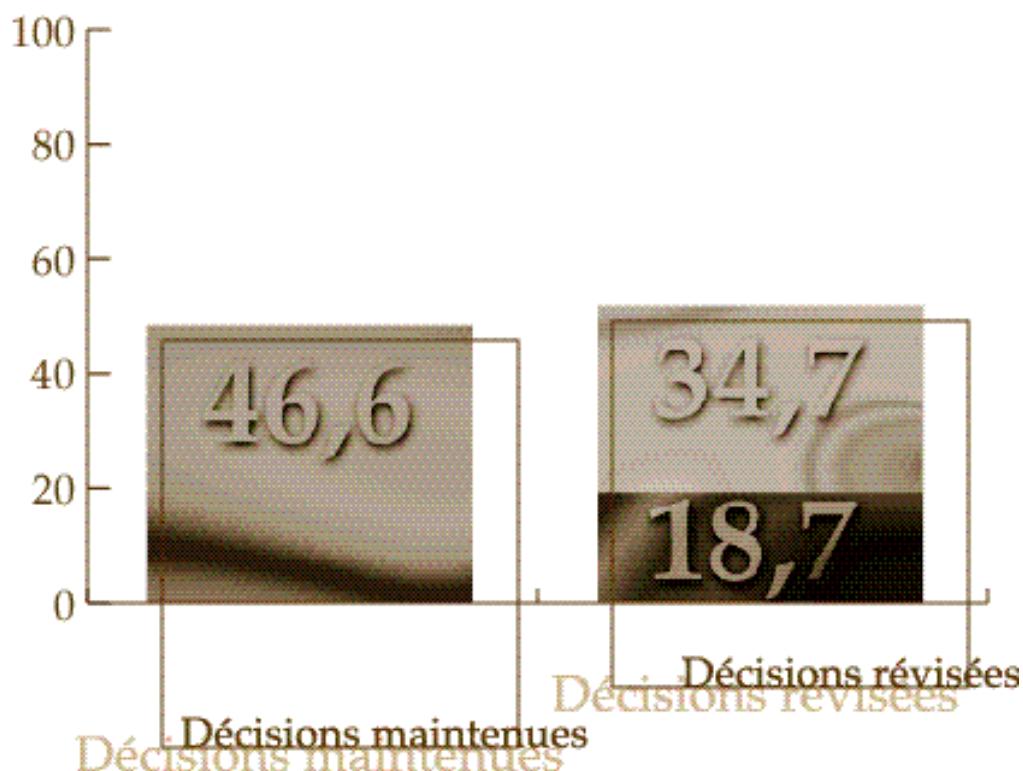




Le tableau 2 indique les résultats des plaintes qui ont fait l'objet d'un examen par l'ombudsman. Les décisions maintenues (46,6 %) représentent les cas où un examen attentif a permis à l'ombudsman de conclure que Postes Canada a agi de façon juste et appropriée et qu'il n'y avait donc pas lieu de recommander une autre solution.

Les décisions révisées (53,4 %) représentent, dans une certaine proportion, les dossiers à l'égard desquels l'ombudsman a recommandé un règlement différent de celui proposé en tout dernier lieu par Postes Canada (34,7 %). Les autres décisions révisées (18,7 %) représentent les cas où Postes Canada, par suite de l'intervention de l'ombudsman, a opté pour une solution différente en se fondant sur l'information fournie par le Bureau de l'ombudsman.

Toutes les décisions de l'ombudsman sont motivées par un souci d'équité et d'objectivité et visent avant tout à fournir un meilleur service postal à tous les Canadiens.



Comment joindre le Bureau de l'ombudsman



Bureau de l'ombudsman

Téléphone : 1 800 204-4198

Télécopieur : 1 800 204-4193

Adresse postale : 855 CH BROOKFIELD
CP 90026
OTTAWA ON K1V 1J8

Site Internet : www.ombudsman.poste-canada-post.com