
Rapport annuel 2003

Bureau de l'ombudsman
à Postes Canada



Madame Vivian Albo
Présidente du Conseil d'administration
Postes Canada

Madame la Présidente,

Conformément au mandat établi par le Conseil d'administration de Postes Canada le 13 novembre 1997, j'ai le plaisir de vous soumettre mon deuxième rapport annuel à titre d'ombudsman, lequel porte sur la période s'étendant du 1^{er} janvier au 31 décembre 2003.

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



Michel Tremblay

Table
des
matières



Énoncé de mission	4
Message de l'ombudsman	5
Procédures d'appel	6
Enjeux analysés	7
Amélioration du service postal	10
Perfectionnement du personnel	11
Saviez-vous que ?	12
Statistiques	13
Comment joindre le Bureau de l'ombudsman	16

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. »



Message de l'ombudsman



Le Rapport annuel pour l'année 2003 est le deuxième que j'ai l'honneur de présenter à titre d'ombudsman à Postes Canada.

5 Le processus de résolution des différends décrit dans ce rapport est devenu une source de renseignements importante pour Postes Canada. L'expérience a démontré que les plaintes reçues à notre bureau étaient vraisemblablement le reflet réel des insatisfactions de la clientèle et qu'elles s'avéraient souvent plus significatives qu'on ne l'aurait cru à première vue. Pour chaque client qui témoigne de son insatisfaction, il faut comprendre qu'il y en a des douzaines d'autres qui, dans des situations semblables, ne se donneront jamais la peine de porter plainte auprès de Postes Canada. Mon travail d'ombudsman est de m'assurer que Postes Canada est au courant de la nature de ces plaintes, de leur origine et de toute tendance qui s'esquisse. La direction de Postes Canada a indiqué qu'elle appréciait ce genre d'information, qui lui permet ensuite de prendre les mesures correctrices, au besoin.

Au fil des ans, notre bureau a élaboré et mis en place un certain nombre de changements et a permis de raffiner les pratiques et les procédures susceptibles de contribuer à l'amélioration de la qualité des services que nous offrons à tous les Canadiens et à toutes les Canadiennes. Toutefois, après près de sept ans d'activités, il nous semble approprié d'examiner les ressources et les outils dont nous disposons. Par exemple, nos capacités de gérer des données vieillissent et devraient être mises à jour pour demeurer compatibles avec les systèmes que Postes Canada vient d'acquérir et qui sont à la fine pointe de la technologie. De plus, nous devons nous pencher sur nos façons de faire et sur l'infrastructure de notre bureau pour nous assurer de demeurer un bureau de dernier recours efficace et efficient, et ce, afin de répondre aux clients dont les plaintes n'ont pas été réglées par Postes Canada. Au cours de la prochaine année, nos efforts s'orienteront donc en ce sens.

Ce rapport est plus qu'une série de renseignements statistiques décrivant notre fonctionnement, puisqu'il expose certains des enjeux typiques auxquels nous avons été confrontés, au cours de la dernière année. Nous avons surtout choisi des exemples qui mettent en lumière les bons résultats atteints dans le cadre du processus de médiation.

En conclusion, je serais négligent de ne pas mentionner à quel point je suis fier des réalisations de mon personnel cette année. En effet, celui-ci ne cesse de démontrer son engagement envers les valeurs décrites dans notre énoncé de mission : examiner les plaintes des clients de façon indépendante, juste et impartiale, en temps opportun. Cet effort constant a contribué au succès de notre bureau.

A handwritten signature in black ink, reading 'Michel Tremblay'. The signature is written in a cursive, flowing style.

Michel Tremblay

Procédures d'appel

Tous les clients de Postes Canada peuvent faire part de leur insatisfaction par rapport aux services reçus ou aux produits achetés dans l'ensemble du réseau postal.

Comme le veut la coutume dans les bureaux d'ombudsman, le processus de plainte est relativement simple. Lorsqu'un client se plaint du service postal, la première étape est de porter plainte auprès de son bureau de poste local ou de son premier point de contact à Postes Canada. Ainsi, lorsqu'il n'est pas facile d'avoir accès à un bureau de poste, la personne qui livre le courrier peut constituer ce premier point de contact.

Si la question n'est pas réglée, le client doit alors la porter à l'attention du Service à la clientèle à Postes Canada en composant le 1 800 267-1177 : un numéro sans frais auquel tous les Canadiens et toutes les Canadiennes ont accès. Le Service à la clientèle attribuera un numéro de dossier et fournira une réponse à la plainte.

6

Lorsque les clients ne sont toujours pas satisfaits de la décision du Service à la clientèle et désirent faire appel à l'ombudsman, ils doivent remplir un formulaire de *Demande de révision* et fournir tous les détails relatifs au différend. La signature du formulaire constitue l'autorisation d'accès au dossier du Service à la clientèle à Postes Canada. On peut se procurer le formulaire de *Demande de révision* en téléphonant au Bureau de l'ombudsman ou en consultant notre site Internet.

L'énoncé de mission de l'ombudsman stipule clairement qu'il doit examiner les questions de la clientèle avec diligence. Nous avons donc mis sur pied une pratique qui a pris de la force avec les années : nous nous assurons de répondre à toutes les plaintes soumises à l'ombudsman dans un délai de vingt jours ouvrables. Cette ligne directrice que nous nous sommes imposés constitue un fardeau supplémentaire pour notre personnel. Néanmoins, nous sommes d'avis que la clientèle qui vient d'être soumise à un processus de règlement des différends déjà lent s'attend à ce que nous analysons rapidement les plaintes et apprécie notre empressement à le faire.

Tous les membres de notre personnel se sont engagés à respecter notre cible de vingt jours. Il peut arriver, parfois, que des étapes supplémentaires ou des questions imprévues retardent indûment notre temps de réponse et nous en informons les clients.

Néanmoins, le personnel du Bureau de l'ombudsman peut se targuer d'avoir respecté cet engagement dans près de 90 p. cent des cas qui ont été soumis à l'attention de l'ombudsman en 2003.

Le Bureau de l'ombudsman publie une brochure d'information qui décrit clairement tous ses services, y compris le processus de règlement des différends. Elle est disponible dans tous les comptoirs postaux du pays ou en consultant notre site Internet.



Premier cas

Ce cas met en lumière le rôle primordial de la médiation au Bureau de l'ombudsman à Postes Canada, qui a permis d'aboutir à une situation gagnant-gagnant.

Dans une petite collectivité de Colombie-Britannique, Postes Canada était en train d'analyser le réseau local de livraison du courrier et informait un groupe de clients du milieu rural, qui recevait son courrier dans des boîtes postales multiples (BPM) depuis longtemps, de son intention non seulement de remplacer les BPM par des boîtes postales communautaires (BPCOM), mais aussi de les déménager dans un endroit plus convenable. Postes Canada indiquait que le nouveau site avait été choisi parce qu'il était mieux situé, sur une route que les résidents utilisaient pour aller en ville et où le courrier pouvait être livré et recueilli en toute sécurité.

Les clients se sont fermement opposés au déménagement, plaidant que la plupart d'entre eux n'avaient pas à se rendre en ville chaque jour et que si le site changeait de place, ils subiraient un grave préjudice, puisqu'ils devraient aller encore plus loin pour récupérer leur courrier. Ils ont donc insisté pour que Postes Canada construise les nouvelles BPCOM sur le site original. Cependant, les responsables du transport municipal s'y sont opposés, puisque l'endroit original ne fournissait pas assez d'espace pour y situer les nouvelles BPCOM.

Le Bureau de l'ombudsman a discuté de la question avec les parties en cause et a demandé à Postes Canada s'il était possible d'installer les nouvelles BPCOM sur le site original, à la condition que les résidents acceptent de fournir la prolongation de terrain nécessaire. Tous ont accepté le compromis suggéré par le Bureau de l'ombudsman.

Postes Canada a construit un site de livraison amélioré à l'endroit original et les clients ont continué à récupérer leur courrier en toute sécurité, et ce, sans avoir à se rendre plus loin.

Deuxième cas

Ce cas illustre la synergie entre Postes Canada et le Bureau de l'ombudsman, puisqu'une simple conversation téléphonique entre les deux organisations a permis de régler une situation problématique qui durait depuis plusieurs mois.

Un client s'est plaint à Postes Canada que le poste d'essence-dépanneur où il devait récupérer son courrier n'avait pas suffisamment d'espace de stationnement. Il alléguait que la situation s'aggravait encore lorsque de gros camions de livraison obstruaient partiellement l'accès au site et prétendait même que la cueillette de son courrier était devenue dangereuse.



Deuxième cas - suite

Le Bureau de l'ombudsman a analysé le réseau local de livraison à la collectivité et s'est rapidement aperçu qu'il ne s'agissait pas du meilleur endroit pour livrer le courrier à ce client. En fait, son analyse a démontré que ce client devrait recevoir son courrier ailleurs, plus près de sa résidence. Postes Canada a admis son erreur et a accepté de livrer le courrier du client à l'endroit le plus rapproché.

Troisième cas

Ce cas démontre comment l'ombudsman peut influencer les pratiques ou les politiques de Postes Canada par le biais de recommandations visant à améliorer le service postal.

Lorsqu'un colis ne peut être livré et qu'aucune adresse de retour n'y est inscrite, les règlements de Postes Canada prévoient qu'il soit expédié au Centre des envois non distribuables (CEND) où on inscrit la liste de son contenu dans une banque de données, au cas où quelqu'un le réclamerait à une date ultérieure. Lorsqu'un colis non livré renferme des billets de banque ou de la monnaie, l'argent est déposé immédiatement à la banque et, si le CEND parvient à retrouver l'expéditeur ou le destinataire, Postes Canada émet un mandat-poste correspondant au montant trouvé.

Un colis non distribuable contenant un album de photos avec plusieurs billets de un et de deux dollars n'étant pas en circulation a été envoyé au CEND qui a transformé l'argent en mandat-poste pour remise subséquente à la réclamante légitime, l'expéditrice.

La cliente a fait appel à l'ombudsman en indiquant que les billets de banque inclus dans l'album étaient uniques et devaient servir de souvenir pour ses petits-enfants. De plus, elle a expliqué que c'était la raison pour laquelle elle avait pris le temps de placer les billets de manière artistique dans l'album et, en se basant sur ce principe, elle a refusé le mandat-poste. Le Bureau de l'ombudsman a proposé une solution de médiation en vertu de laquelle Postes Canada convenait d'accorder à la cliente un montant compensatoire équivalent à la valeur marchande des billets de banque en question.

Par la suite, l'ombudsman a recommandé que Postes Canada modifie ses règlements pour empêcher que des incidents du même genre ne se reproduisent. Postes Canada a accepté la recommandation de l'ombudsman et, depuis peu, tout argent, qu'il s'agisse de billets ou de pièces de monnaie, trouvé à l'intérieur d'un colis et présenté de manière artistique expédié au CEND, sera conservé et remis tel quel à son propriétaire légitime.

Quatrième cas

Ce cas expose comment, dans certaines situations, l'ombudsman n'a pas d'autre choix que d'être en accord avec les règlements de Postes Canada, quand ils sont évidents et clairs, et ce, même si sa décision finale peut sembler inéquitable.



Quatrième cas - suite

Un client avait acheté à un comptoir de Postes Canada une enveloppe de Purolator International dans laquelle il avait mis de l'argent comptant avant de l'expédier. Malgré le fait que l'enveloppe s'était bien rendue à destination, elle avait été manipulée de façon illégale et l'argent qu'elle renfermait n'y était plus.

Au cours de l'enquête sur ce cas, on a découvert que le client n'avait pas lu l'avis sur le reçu de Purolator à l'effet que l'envoi d'argent comptant était interdit. En dépit de la perte financière importante que le client a subie, l'ombudsman a appuyé la décision originale de Postes Canada de ne pas le rembourser.

Cinquième cas

9 Ce cas est mis de l'avant parce qu'il se produit régulièrement, année après année. Des clients mettent des objets fragiles à la poste et s'aperçoivent que, bien que les colis soient livrés comme il se doit, certains ont été endommagés en cours de manutention. Les règlements de Postes Canada à cet effet sont sans équivoque. Les articles de verre ou de céramique sont jugés fragiles et ne peuvent donc être assurés que contre la perte et non contre les dommages.

Dans le but de mieux informer sa clientèle, Postes Canada présente des feuillets d'information intitulés « Un simple rappel... » dans ses comptoirs postaux à travers le Canada; ceux-ci ont pour but d'informer les clients de certaines dispositions ou restrictions relatives aux produits et aux services offerts au comptoir. Les restrictions qui s'appliquent aux colis fragiles sont expliquées dans ce feuillet. De plus, des autocollants de Postes Canada indiquant « Fragile » précisent clairement « le verre et la céramique ne peuvent être sujets à une protection contre les dommages ».

Un client d'une région rurale de l'Alberta avait envoyé, à l'occasion de l'anniversaire d'une parente, une figurine de verre pour laquelle il avait acheté une assurance au moment de la mise à la poste. Bien que la figurine ait été bien enveloppée dans du papier à bulle, elle avait été endommagée en cours de manutention. L'expéditeur a ensuite demandé une compensation à Postes Canada, qui a refusé la demande du client parce que le contenu du colis était fragile et ne pouvait être assuré qu'en cas de perte et non contre les dommages. Dans ce cas, l'ombudsman a soutenu la décision originale de Postes Canada.

Amélioration du service postal



L'ombudsman porte, parfois, ses préoccupations en matière de service postal à l'attention de la haute direction de Postes Canada. Bien que ses recommandations n'obligent en rien Postes Canada, elles sont toujours les bienvenues et la direction les prend en considération.

Au cours de la dernière année, de nombreux clients ont fait appel à l'ombudsman en expliquant que Postes Canada refusait de leur accorder une compensation malgré le fait qu'ils avaient acheté une assurance au moment de mettre un envoi à la poste et que celui-ci n'avait pas été livré au destinataire. Cependant, dans la plupart des cas, notre examen révélait que le système de repérage du courrier de Postes Canada confirmait que le colis avait bien été livré à l'adresse indiquée. La clientèle ne disposait alors d'aucun recours.

L'ombudsman a analysé la situation et a recommandé que la signature du destinataire soit enregistré au moment de la livraison d'un envoi pour lequel une assurance a été achetée par l'expéditeur au moment de la mise à la poste. Une telle signature permettrait de connaître l'identité de la personne recevant l'article postal et d'éviter que ce genre de malentendus ne se reproduise. Postes Canada a accepté la recommandation de l'ombudsman et a confirmé son intention d'étudier la disposition suggérée dans le cadre d'un prochain exercice de révision des produits.

Perfectionnement du personnel

Tout le personnel du Bureau de l'ombudsman affecté à la résolution des plaintes doit être capable de répondre aux clients rapidement, de façon équitable et complète. Tous ceux et celles qui oeuvrent dans ce domaine spécialisé doivent acquérir leurs compétences rapidement et les renouveler sans cesse.

Il est impératif que tout le personnel connaisse les différentes composantes et le fonctionnement de Postes Canada et, de façon plus importante, qu'il soit capable de rejoindre rapidement le personnel de Postes Canada qui est le plus susceptible de répondre aux questions en cours d'enquête.

Par conséquent, tout le personnel qui se joint au Bureau de l'ombudsman entreprend un programme exhaustif de formation et d'orientation. La formation et le perfectionnement s'étendent sur une certaine période et comprennent des sessions d'information avec des cadres de postes Canada provenant des divers secteurs opérationnels. Le personnel doit aussi accompagner un facteur dans sa tournée quotidienne, passer une journée dans un comptoir postal pour observer les transactions qui y sont effectuées et visiter un établissement de traitement du courrier pour mieux comprendre les activités reliées au traitement du courrier.

De plus, tout le personnel doit assister à un atelier de quatre jours pour se familiariser avec le Système de soutien aux comptoirs postaux, ce qui lui permet de mieux connaître les systèmes technologiques les plus récents dont se sert Postes Canada pour gérer toutes les transactions dans ses comptoirs postaux.

Enfin, tout le personnel impliqué dans le processus de résolution des plaintes doit assister à des ateliers et à des séminaires de règlement des différends, de négociation et de médiation offerts par des entreprises privées et des universités.

Une main-d'œuvre bien formée et compétente est gage de constance dans la prestation de services professionnels de grande qualité.

Saviez-vous
que ?



L'ombudsman est indépendant de Postes Canada et relève de la présidente du Conseil d'administration.

Les services offerts par le Bureau de l'ombudsman sont disponibles sans frais pour tous les Canadiens et toutes les Canadiennes.

Les articles fragiles, qu'ils soient en verre ou en céramique, et les articles périssables, sont assurés contre la perte seulement et non contre les dommages.

12

Bien que l'ombudsman ne puisse pas forcer Postes Canada à prendre des mesures correctrices précises, il a recours à son pouvoir de persuasion pour encourager Postes Canada à mettre ses recommandations en vigueur.

L'ombudsman ne fera pas enquête sur une plainte tant qu'il ne sera pas satisfait que tous les moyens disponibles pour résoudre le problème ont été épuisés à Postes Canada.

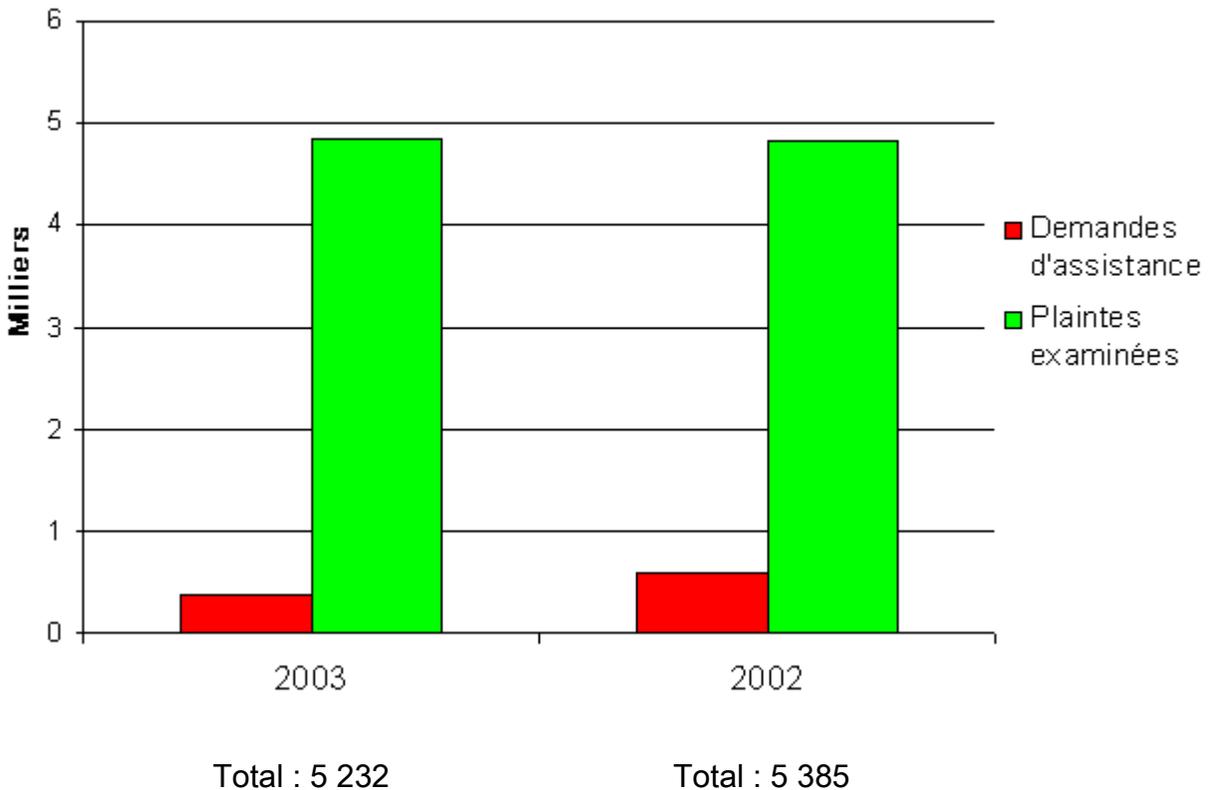
Si votre plainte ne porte pas sur un problème de nature postale relevant de la juridiction de l'ombudsman, il vous mettra en contact avec l'organisme approprié.



1. Demandes d'assistance

En 2003, le Bureau de l'ombudsman a reçu 5 232 demandes d'assistance, ce qui représente une diminution de 2,8 p. cent par rapport à l'an passé. Nos statistiques révèlent que la majorité de ces demandes nous provient de particuliers. Toutefois, les entreprises et les associations ont soumis 345 demandes d'assistance.

Demandes d'assistance



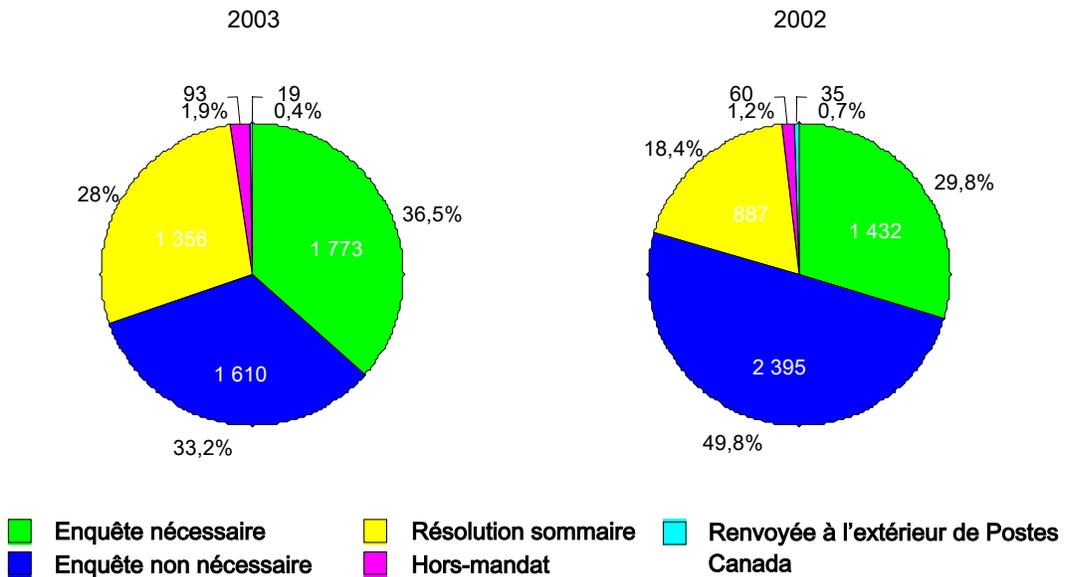


2. Plaintes examinées

Bien que 36,6 p. cent des plaintes traitées en 2003 aient nécessité une enquête approfondie, les 63,4 p. cent qui restaient ont été résolues au cours du premier appel du client au Bureau de l'ombudsman. Il est particulièrement intéressant de remarquer que le nombre de cas qui ont fait l'objet d'une enquête a augmenté de 23,8 p. cent par rapport à l'année précédente.

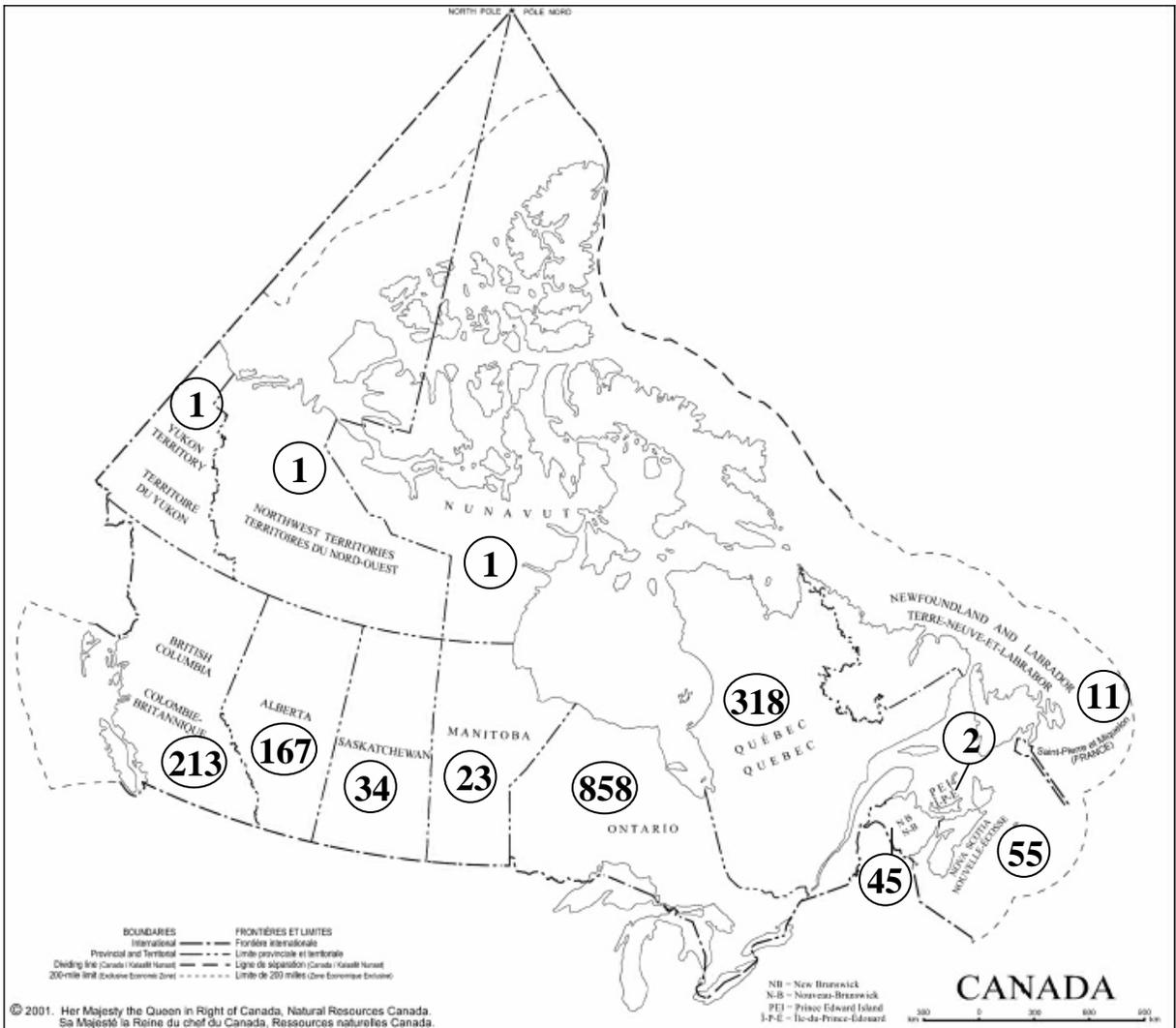
Historiquement, le Bureau de l'ombudsman identifie une augmentation du nombre de plaintes soumises à son attention pendant l'hiver et le printemps. Cette pointe est généralement suivie d'une période plus calme en été. Cependant, nos statistiques révèlent que ce modèle ne s'est pas reproduit en 2003, ce qui explique que le nombre de dossiers actifs reportés à la fin de l'année était de 125, comparativement à 67, l'année précédente.

Plaintes examinées



3. Origine des plaintes

L'année dernière, le Bureau de l'ombudsman a fait enquête sur 1 773 cas. Ce nombre comprend 44 cas provenant de clients résidant à l'étranger.



Comment joindre le
Bureau de l'ombudsman



CP 90026
Ottawa ON K1V 1J8

Téléphone : 1 800 204-4198

Télécopieur : 1 800 204-4193

Site Internet : www.ombudsman.postescanadapost.ca