

2004

Rapport annuel

Bureau de l' Ombudsman
à Postes Canada





Michel Tremblay
Ombudsman

CP 90026
OTTAWA ON K1V 1J8

PO BOX 90026
OTTAWA ON K1V 1J8

Monsieur Gordon Feeney
Président du Conseil d'administration
Postes Canada

Monsieur,

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 2004.

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

A handwritten signature in black ink on a light-colored background. The signature is written in a cursive style and reads "Michel Tremblay".

Michel Tremblay

Table des matières

	Énoncé de mission	
	Message de l'ombudsman	
	Recommandations à Postes Canada	
	Études de cas	
	Statistiques	
données	Évolution du système de banque de	
l'ombudsman	Comment joindre le Bureau de	3

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

J'ai l'honneur de présenter ce troisième rapport annuel à titre d'ombudsman. Il y a quelques années, notre Bureau a soumis à la direction de Postes Canada les conclusions d'un examen approfondi portant sur les plaintes étant régulièrement soulevées par la clientèle. J'ai indiqué, à cette époque, avoir l'intention de conserver cette approche pendant les cinq années de mon mandat et de continuer à mettre l'accent sur les résultats de ces enquêtes. Je souligne dans les pages suivantes les tendances et problèmes constatés au cours de l'exercice. J'adresse de plus quelques recommandations à l'attention de la direction de Postes Canada concernant certains points particuliers.

Bien que le nombre total des plaintes reçues ait légèrement diminué (4,5 %) cette année, vous remarquerez, dans la partie relative aux statistiques, que celui des plaintes pour lesquelles il a fallu effectuer une enquête, et auxquelles il a fallu répondre par écrit, a augmenté de façon considérable (23 %), et ce, pour une deuxième année consécutive. Tel que prévu, cette situation a entraîné une charge de travail accrue pour les membres du personnel participant au processus de traitement des plaintes. Le maintien de la diligence et de la qualité de nos services est de la plus grande importance. Pour être en mesure d'assurer ce niveau de service sans accroître nos ressources, nous avons consacré la majeure partie de nos activités à une restructuration organisationnelle et à l'amélioration de nos systèmes informatiques.

Nous avons, en premier lieu, redistribué les tâches et demandé au personnel administratif de participer directement au processus de traitement des plaintes des clients, dont les enquêtes. Certaines tâches administratives ont donc été partagées entre différents membres du personnel afin d'assurer une répartition équitable des charges de travail. À la suite d'une courte période de formation et d'adaptation, cet ajustement structurel a été couronné de succès, comme en fait foi l'augmentation du volume de cas traités.

La seconde initiative d'envergure entreprise au cours de cet exercice a consisté à combiner les deux bases de données initiales de façon à ne former qu'un seul système plus efficient. Au fil des ans, le nombre de plaintes soumises à notre bureau a augmenté et le rendement des deux bases de données originales est devenu de plus en plus déficient. Les problèmes survenant lors de l'échange d'information ont ralenti et même paralysé fréquemment nos activités pendant de brèves périodes. En plus d'avoir amélioré le processus et la rapidité du traitement de l'information, le nouveau système est maintenant doté de nouvelles fonctions, lesquelles sont décrites dans les pages suivantes.

Message de l'ombudsman (suite)

En plus des renseignements statistiques relatifs à nos activités, ce rapport contient également quelques études de cas ainsi que des recommandations à l'intention de Postes Canada. Bien que Postes Canada ne soit pas lié par mes recommandations, les membres de sa direction ont indiqué à plusieurs occasions au cours des ans qu'ils appréciaient ce genre d'information et y ont généralement très bien réagi. Au cours de cet exercice, la majorité de mes recommandations a été acceptée. Une d'entre elles n'a cependant pas été mise en œuvre et les raisons sous-jacentes à cette décision se trouvent un peu plus loin dans ce rapport.

Notre Bureau a subi d'importants changements au cours de l'exercice 2004 et il va sans dire que la participation de tous les membres du personnel a contribué à la réussite des démarches entreprises. J'apprécie particulièrement le dévouement continu de toute l'équipe et les soins attentifs qu'elle accorde sans répit à nos clients.

Dans cet état d'esprit, nous envisageons les prochains défis à relever en demeurant déterminés à réaliser notre mission, à savoir d'examiner, en temps opportun et de manière indépendante, juste et impartiale, les problèmes soumis par nos clients.



Recommandations à Postes Canada

Conformément à son mandat, l'ombudsman doit aider Postes Canada à mieux comprendre les problèmes soulevés par la clientèle. Lorsqu'il détermine qu'un client a été traité injustement ou que le service était insatisfaisant, l'ombudsman adresse ses inquiétudes à la direction de Postes Canada. Il demande enfin qu'une révision des politiques, lignes directrices ou procédures associées aux problèmes particuliers soit effectuée.

Toutes les recommandations reposent exclusivement sur le bien-fondé et les circonstances particulières de chaque cas et visent sans contredit à améliorer le service postal offert à tous les Canadiens. Les rubriques suivantes décrivent certaines initiatives entreprises au cours de l'exercice.

Mode de livraison

Postes Canada offre un service de livraison gratuit à toute adresse réelle ou adresse municipale. Lorsque certains clients déménagent dans un nouveau lotissement résidentiel et qu'il n'est pas possible de leur offrir immédiatement un mode de livraison gratuit, ils doivent cueillir leur courrier à la Poste restante de la succursale locale à laquelle le courrier est dirigé. La pratique actuelle vise à garantir le mode de livraison permanent, précédemment offert, pendant trente jours. Le Bureau a reçu plusieurs communications de clients se plaignant de devoir cueillir leur courrier à la Poste restante pendant des périodes bien supérieures aux trente jours convenus. Dans de tels cas, lorsque la période initiale de trente jours est terminée, les lignes directrices internes de Postes Canada prévoient un mode de livraison temporaire *autre* que la Poste restante jusqu'à la mise en application du nouveau mode de livraison permanent gratuit.

L'enquête effectuée par l'ombudsman a confirmé que ce problème n'était pas propre à une région en particulier et que beaucoup trop de clients ne bénéficient pas du mode de livraison permanent gratuit après la période initiale de 30 jours. L'ombudsman recommande donc que Postes Canada fasse preuve de plus de vigilance et mette en pratique sa politique visant à offrir un mode de livraison permanent à l'intérieur d'une période de trente jours, de sorte que tous les clients soient traités équitablement.

Postes Canada a accusé réception de cette recommandation et a entamé la révision de sa pratique.

Recommandations à Postes Canada

Révisions du *Guide des postes*

À la recommandation de l'ombudsman, Postes Canada a modifié les dispositions de son *Guide des postes du Canada* portant sur la confirmation de livraison de certains articles expédiés par *Xpresspost* à l'échelle locale. Le *Guide des postes* mentionnait, à l'origine, que lorsqu'un article était expédié par *Xpresspost* et que le numéro d'identification avait été saisi par balayage, les données confirmant la date de livraison étaient disponibles à compter de midi le jour ouvrable suivant la livraison. L'ombudsman a reçu des plaintes à l'effet qu'il n'était pas toujours possible d'obtenir ces renseignements dans les délais prévus par le truchement du site Internet de Postes Canada ou du numéro sans frais. La direction de Postes Canada a accepté la recommandation de l'ombudsman et a modifié le *Guide des postes* de sorte qu'il se lise maintenant de la façon suivante : « *les données confirmant la date de livraison sont habituellement disponibles à compter de midi le jour ouvrable suivant la livraison* ». Depuis, à la demande de l'ombudsman, la mention « *habituellement disponible* » est utilisée pour tous les produits dont la date de livraison est saisie par balayage. Postes Canada a par la suite confirmé avoir remédié à la situation et rectifié en conséquence toutes ses sources de référence, y compris son site Internet.

L'option signature et la couverture pour perte ou dommages

Lorsque les clients envoient un colis, ils ont le choix d'acheter l'option Signature. En vertu de celle-ci, Postes Canada obtient ainsi la signature du destinataire ou son représentant au moment de la livraison. Cette option peut présentement être achetée à l'expédition d'articles par *Xpresspost*, *Colis accélérés* et *Colis standard*. Bien que cette option soit incluse dans les envois par *Messageries prioritaires*, dans tous les autres cas, le client doit indiquer son intention de l'acheter au moment de l'expédition. L'an dernier, l'ombudsman a reçu un nombre accru de plaintes provenant de clients déclarant que la réclamation d'assurance/demande d'indemnité qu'ils avaient soumise en raison de non-livraison avait été refusée parce que les données saisies par balayage confirmaient la livraison de l'article en question à une date précise. Plusieurs clients niaient que l'article avait été livré, refusaient les données obtenues par balayage en guise de confirmation de livraison et déclaraient que leur envoi avait été livré à une mauvaise adresse. Il est important de souligner que les données obtenues par balayage ne comprennent que la date de livraison et non l'adresse à laquelle les articles sont livrés.

L'enquête de l'ombudsman sur cette question a confirmé que, dans plusieurs cas, les données servant à confirmer la livraison des articles ne sont pas

Recommandations à Postes Canada

L'option signature et la couverture pour perte ou dommages (suite)

toujours absolues. Postes Canada a également reconnu que de telles erreurs s'étaient produites par le passé.

L'ombudsman a recommandé à Postes Canada d'intégrer l'option Signature en tant que preuve de livraison à la Couverture pour perte ou dommages. Ainsi, la signature de la personne acceptant la livraison sera consignée et, si personne ne peut accepter la livraison d'un article doté de l'option Signature, celui-ci ne sera pas laissé dans un lieu sûr situé à l'adresse de livraison.

Postes Canada n'a pas tenu compte de cette recommandation invoquant les contraintes de nature financière et opérationnelle imposées par la concurrence du marché des messageries et de la livraison de colis.

Étude de cas

Tel que mentionné précédemment, il arrive que l'ombudsman détermine qu'un client a été traité injustement ou que les politiques, lignes directrices ou procédures que doit respecter Postes Canada n'ont pas été appliquées de façon appropriée.

Les exemples suivants donnent une idée générale de certains cas ayant été soumis à l'ombudsman et décrivent le mode de résolution. Chaque cas est unique et a été traité selon son bien-fondé. Les noms des plaignants et certains détails ont été omis afin de protéger la confidentialité des renseignements personnels.

Défaut de se conformer aux procédures établies

Un article expédié à l'intérieur du pays par *Courrier recommandé* est livré un mois et demi plus tard. L'expéditeur déclare avoir subi plusieurs milliers de dollars en dommages, étant donné le caractère juridique des documents et l'importance du moment où ils auraient dû être livrés. En raison du retard de livraison, il n'a pu participer au processus d'appel d'offres octroyant un important contrat. À l'appui de sa réclamation, il prétend de plus que Postes Canada n'a pu produire la signature de la personne ayant reçu l'envoi.

L'enquête de l'ombudsman révèle que le balayage à la sortie de la lettre expédiée par *Courrier recommandé* a été effectué le lendemain de la mise à la poste et qu'une carte *Avis de livraison* a été déposée dans la boîte à lettres du destinataire étant donné que personne n'était présent pour recevoir l'article. La carte informait le destinataire qu'un envoi recommandé avait été acheminé au comptoir postal local où il devait se rendre pour en prendre livraison. L'enquête a également démontré qu'une fois arrivée au comptoir postal, la lettre a été déposée par erreur dans un mauvais contenant et que, par conséquent, elle était introuvable lorsque le destinataire s'est présenté pour l'obtenir. La lettre a éventuellement été découverte, mais l'employé du comptoir postal a oublié d'obtenir la signature du signataire, comme le prévoient les procédures visant à confirmer la livraison.

L'ombudsman a conclu que l'employé du comptoir postal n'a pas respecté les procédures établies. Lorsque la lettre a été découverte, il aurait dû la retourner à l'expéditeur en expliquant les circonstances ayant occasionné le retard et s'excuser.

À la demande de l'ombudsman, le processus a été passé en revue avec le personnel de tous les comptoirs postaux et Postes Canada a renforcé les procédures à suivre. L'ombudsman a toutefois rejeté la réclamation pour

Étude de cas

Défaut de se conformer aux procédures établies (suite)

dommages alléguant que la Loi sur la Société canadienne des postes mentionne clairement que : « ...*ni le ministre, ni la Société n'encourent de responsabilité pour les pertes, retards ou erreurs de traitement subis par une chose qui a été postée.* » Postes Canada a cependant fait parvenir une lettre d'excuse à l'expéditeur, à la demande de l'ombudsman, et lui a remboursé les frais versés pour l'envoi recommandé.

Procédures relatives à la livraison en lieu sûr

Dans certains cas, Postes Canada ou ses préposés à la livraison peuvent laisser un colis en lieu sûr lorsque personne ne peut l'accepter à l'adresse de livraison. C'est ce que Postes Canada appelle la *livraison en lieu sûr*. Les Services de police locaux, en collaboration avec les services de sécurité de Postes Canada, déterminent la nature des lieux sûrs. Cette procédure n'est permise que dans les endroits où un colis peut être laissé sans être exposé aux intempéries ou à la vue des passants. Il arrive toutefois que certaines résidences/habitations n'entrent pas dans la catégorie des endroits désignés pour la livraison en lieu sûr. Les articles ne peuvent donc être livrés lorsque personne ne peut les accepter.

Dans un cas soumis à l'ombudsman, un client mentionne que, malgré ses demandes répétées de ne pas laisser de colis sur le pas de porte, à la vue des passants, en son absence, Postes Canada continue de le faire. Bien que le client demeure dans une zone désignée de livraison en lieu sûr, il déclare que plusieurs colis lui ayant été adressés au cours des derniers mois ont été perdus ou volés.

L'enquête de l'ombudsman révèle qu'en plus du facteur s'occupant de la livraison régulière du courrier standard et des petits colis, une entreprise de messagerie, liée par contrat à Postes Canada, assure la livraison des plus gros colis aux clients de cette zone. L'enquête révèle également que les employés de ce contractant ne tiennent pas compte de la note placée par le client sur sa boîte à lettres indiquant qu'il ne veut pas de colis sur le pas de sa porte et préfère une carte *Avis de livraison*. Un avis de livraison déposé dans une boîte à lettres signifie qu'un article a été acheminé au comptoir postal local où le destinataire peut en prendre possession après la date qui y est indiquée.

L'ombudsman a recommandé que la procédure à suivre soit rappelée à tous les préposés à la livraison de ce secteur, facteurs et préposés à la livraison motorisée. De plus, le contractant a dû ajouter le nom du client à la liste *Ne*

Étude de cas

Procédures relatives à la livraison en lieu sûr (suite)

pas livrer en lieu sûr qui est remise à tous ses livreurs pour leur rappeler le nom de ceux qui ne veulent pas que les colis soient laissés en lieu sûr sur leur propriété. Dans ce cas particulier, comme le client a déjà éprouvé plusieurs problèmes de service, l'ombudsman a également demandé à Postes Canada de donner à ce client le numéro de téléphone du superviseur de la succursale postale locale. Ce dernier pourra aider personnellement le client si ce genre de problème se répète.

Le rôle de l'ombudsman en tant que médiateur

Le mandat accordé à l'ombudsman en 1997 exige que ce dernier : « *offre des services de médiation de sorte que les parties en arrivent à des solutions mutuellement acceptables* ». À titre de médiateur, il assume un rôle d'agent de liaison impartial entre Postes Canada et ses clients pour aider les parties à résoudre les problèmes pouvant parfois surgir.

Postes Canada a refusé de verser une indemnité à un client ayant soumis une réclamation d'assurance pour un colis livré endommagé. Le client avait acheté une couverture additionnelle de 500 \$ pour perte et dommages pour ce colis à destination de New York. Postes Canada a refusé la réclamation sous prétexte que le colis n'était pas suffisamment bien emballé au moment de l'envoi.

Dans le cours de son enquête, l'ombudsman a examiné l'emballage utilisé. Il a conclu que, selon toute vraisemblance, l'emballage ne suffisait pas à protéger le colis pendant le transport. L'examen a également révélé que le Service postal des É.-U. avait également conclu que l'emballage offrait peu de protection pour le contenu du colis. Cependant, aucune de ces organisations ne mentionnait clairement que les dommages étaient uniquement attribuables, en apparence du moins, au mauvais emballage.

Le client se plaignait également d'avoir été traité cavalièrement par les représentants du service à la clientèle de Postes Canada, ajoutant que sa requête avait été carrément rejetée sans qu'une tentative de règlement ne soit envisagée par Postes Canada. Il n'avait pas non plus été tenu compte de la couverture pour perte ou dommages de l'ordre de 500 \$ à laquelle il avait souscrit.

Étude de cas

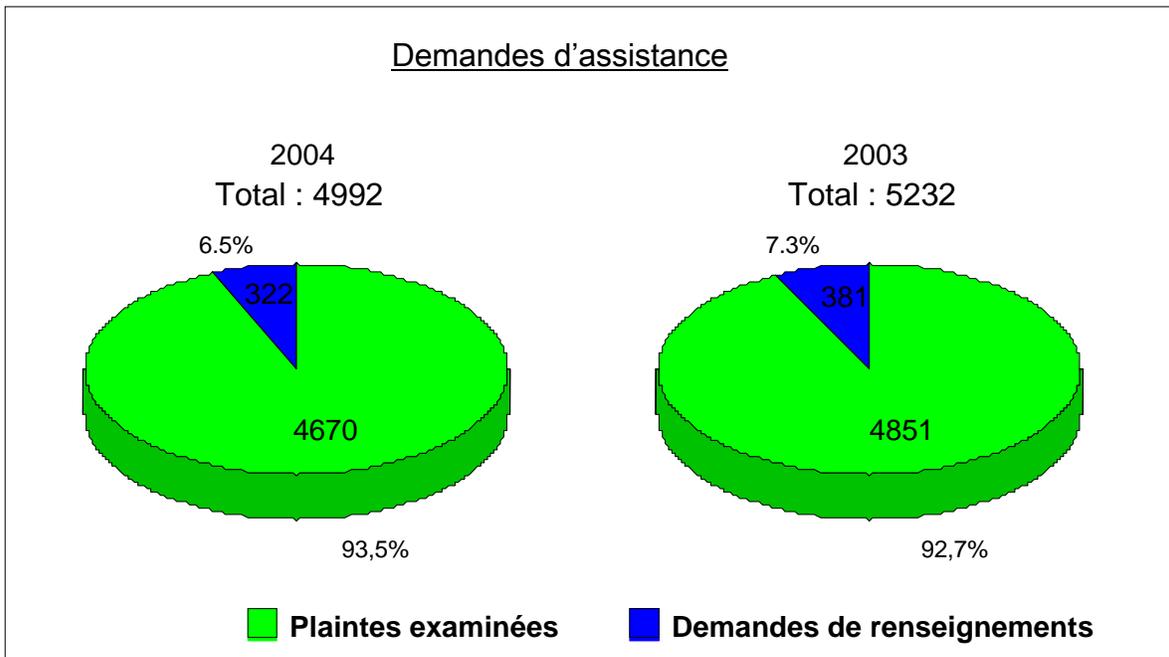
Le rôle de l'ombudsman en tant que médiateur (suite)

L'ombudsman a admis les inconvénients subis par le client. Il a également souligné le fait que ce dernier avait versé une somme supplémentaire pour assurer ce genre d'éventualité et que la cause des dommages n'était pas clairement attribuée à l'emballage. Bien que Postes Canada soit toujours d'avis que l'emballage était insuffisant, l'ombudsman a suggéré un compromis selon lequel un paiement partiel de 250 \$ serait versé au client, ce qui a été accepté par Postes Canada. L'ombudsman a de plus informé le client qu'on lui avait accordé le bénéfice du doute dans ce cas, mais le pria d'être plus soigneux la prochaine fois qu'il emballait un colis devant être expédié par la poste.

Statistiques

1. Demandes d'assistance

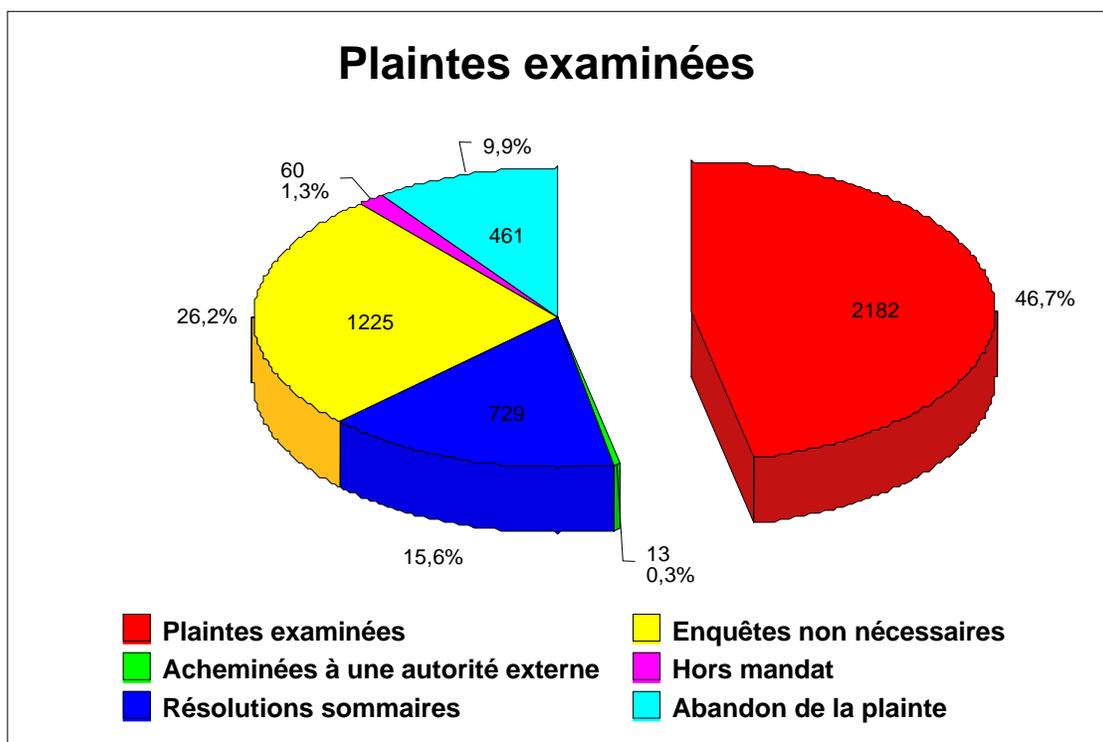
En 2004, le Bureau de l'ombudsman a traité 4992 demandes d'assistance - 322 demandes de renseignements et 4670 plaintes - soit une réduction de 4,5 % par rapport à la même période l'an dernier. Bien que la majorité des plaintes provenait de particuliers, 434 ont été soumises par des entreprises ou des associations, soit une augmentation de 25,8 % comparativement à l'an dernier.



2. Plaintes

Les 4670 plaintes reçus en 2004 ont été traitées de différentes façons :

- Résolution du problème par téléphone;
- Envoi d'une trousse contenant, entre autres, un formulaire de *Demande de révision* que le client peut remplir et retourner au Bureau de l'ombudsman aux fins d'évaluation;
- Acheminement du client à l'autorité pertinente lorsque l'affaire ne concernait pas les postes;
- Examen de la plainte en détail.



3. Enquêtes

En 2004, le nombre de plaintes ayant nécessité une enquête a augmenté de 23 % pour une deuxième année consécutive.

- 2182 en 2004
- 1773 en 2003
- 1393 en 2002

Depuis sa création, le Bureau a traditionnellement constaté une réduction du nombre de plaintes durant les mois d'été. Cette tendance a cependant été différente en 2003 et en 2004.

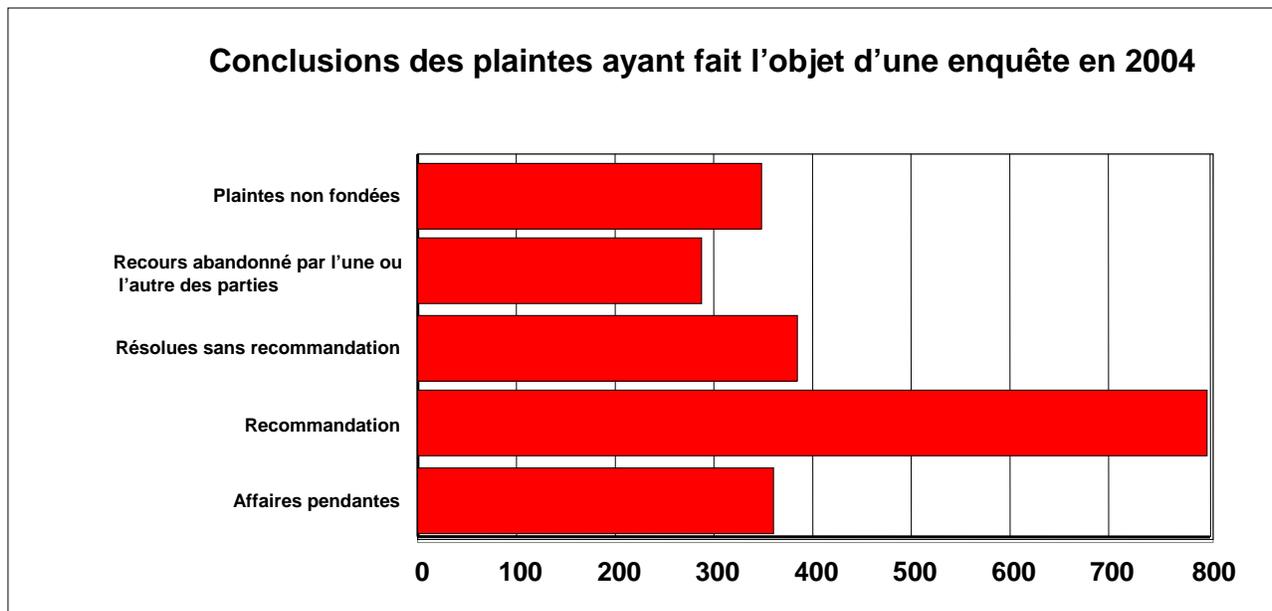
Statistiques

4. Résolution des cas

Les statistiques ci-après illustrent le processus de résolution de cas en tenant compte des recommandations formulées par l'ombudsman à Postes Canada. La portée de ces recommandations varie, du changement fonctionnel à la modification de politiques. Un changement fonctionnel vise à améliorer la qualité du service offert à un client en particulier ou à un groupe de clients à l'échelle locale ou régionale. Un changement de politique entraîne des répercussions à l'échelle nationale; Postes Canada doit par conséquent modifier ses politiques, ses lignes directrices ou ses procédures.

16

Le graphique suivant indique la conclusion des 2182 plaintes ayant fait l'objet d'une enquête en 2004.



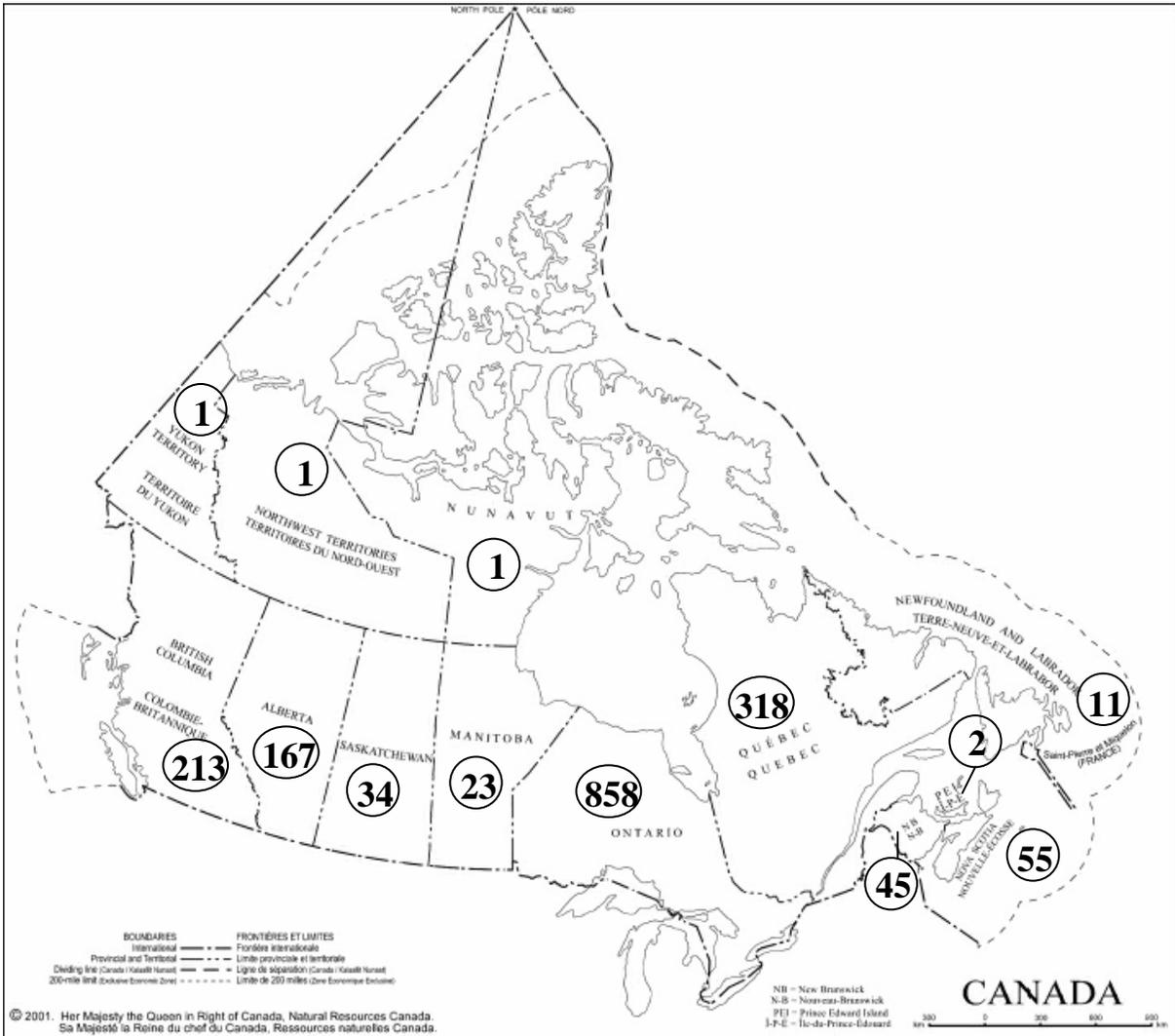
La rubrique « Plaintes non fondées » concerne les cas où l'ombudsman a déterminé que le comportement de Postes Canada était sans reproches et conforme à ses politiques, lignes directrices et procédures.

Certains cas peuvent également être résolus sans qu'il soit nécessaire de formuler de recommandations. Le Bureau de l'ombudsman fait alors appel à son expérience et à ses connaissances des activités de Postes Canada pour faciliter de façon rapide et efficiente la résolution des problèmes soumis.

Statistiques

5. Origine des plaintes

Tel qu'indiqué ci-après, le Bureau a fait enquête sur 2182 plaintes réparties à l'échelle nationale de la façon suivante :



6. L'année en chiffre

En 2004, le Bureau de l'ombudsman a reçu plus de 11 000 appels téléphoniques et a fait parvenir aux clients plus de 1269 trousseaux facilitant la soumission des plaintes. Son site Internet a été consulté plus d'un demi-million de fois et plus de 760 clients ont choisi d'imprimer le formulaire *Demande de révision* directement du site Internet pour faire ensuite parvenir leur plainte au Bureau par la poste ou par télécopieur.

Évolution du système de banque de données

Tel que mentionné précédemment, notre système de banque de données a fait l'objet d'une révision, puis d'une modification, à la fin de l'année 2004. Conçu en 1997, le système est devenu désuet, bien qu'il ait été amélioré à plusieurs reprises. La banque de données était composée de deux systèmes différents mais interreliés. Au fil des ans, la quantité d'information traitée est devenue de plus en plus considérable et le rendement des deux bases de données de plus en plus déficient. Les problèmes techniques survenant lors de l'échange d'information ont ralenti et même paralysé fréquemment les activités pendant de brèves périodes.

Après avoir consulté des experts, le Bureau a décidé de fusionner les banques de données existantes de façon à ne former qu'un seul système plus perfectionné ayant la capacité de traiter un volume accru d'information.

Le nouveau système est convivial, garantit un niveau élevé de sécurité en prévoyant que la modification de données ne soit effectuée que par le personnel autorisé et, par-dessus tout, il produit des rapports statistiques plus sophistiqués. La direction apprécie particulièrement le nouvel écran d'entretien permettant aux usagers d'autoévaluer les problèmes techniques qui peuvent parfois se produire.

Les avantages de travailler en collaboration avec Postes Canada afin de résoudre les problèmes pertinents à la poste sont indéniables. La synergie existant entre les deux organismes est encore plus fonctionnelle maintenant que le nouveau système est adapté à la structure et à la nomenclature de Postes Canada, en plus d'avoir la capacité de recueillir des données aux fins de production de rapports statistiques.

L'étape finale de cette importante initiative est maintenant terminée. Le transfert de toutes les données de l'ancien au nouveau système prendra également fin au printemps 2005.

Comment joindre le bureau de l'ombudsman

Les clients désirant porter plainte devraient d'abord porter le problème à l'attention de leur bureau de poste local ou du premier point de contact avec Postes Canada. Si la démarche initiale ne permet pas de régler le différend, le client peut alors communiquer avec le Service à la clientèle de Postes Canada au 1 800 267-1177. Veuillez prendre note qu'il est de la plus grande importance d'obtenir un numéro de dossier du Service à la clientèle de Postes Canada. Si le client désire en appeler de la décision rendue par Postes Canada, l'ombudsman devra passer en revue toutes les démarches effectuées auprès de Postes Canada et, pour ce faire, a besoin du numéro de dossier fourni par le Service à la clientèle. Le Bureau de l'ombudsman ne peut prendre une demande d'appel en considération à moins d'avoir ce numéro de dossier.

Si vous croyez que vos préoccupations n'ont pas été traitées de manière juste et équitable et désirez faire appel au Bureau de l'ombudsman à Postes Canada, vous devrez remplir et signer le formulaire *Demande de révision* qui autorise le Bureau à faire enquête au sujet de votre plainte et à obtenir toute information liée à votre demande. Vous pouvez vous procurer ce formulaire en en faisant la demande au Bureau ou en le téléchargeant du site Internet.

Vous pouvez joindre le Bureau de l'ombudsman de différentes façons :

Adresse postale :

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