



Rapport annuel

2005



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 quatrième rapport annuel à titre d'ombudsman, lequel porte sur la période s'étendant du 1^{er} janvier au 31 décembre 2005.

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

Michel Tremblay

Table des matières

Énoncé de mission	4
Message de l'ombudsman	5
Processus de résolution des plaintes	6
Faire appel à l'ombudsman	6
Mandat de l'ombudsman	7
Processus de gestion des plaintes	7
Recommandations de l'ombudsman	9
Statistiques	13
Comment joindre le Bureau de l'ombudsman	17

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

Ce rapport est mon quatrième à titre d'ombudsman à Postes Canada.

Au cours de la dernière année, notre bureau a continué à perfectionner ses méthodes de travail dans le but d'améliorer la qualité et l'efficacité des services que nous offrons à la clientèle qui sollicite notre aide. Ces initiatives sont évaluées et ajustées régulièrement, nous permettant ainsi de mieux répondre à un nombre sans cesse croissant de plaintes.

En effet, nos statistiques démontrent qu'en 2005, nous avons reçu 6 608 demandes d'assistance, ce qui constitue une augmentation de 32 % par rapport à l'année précédente. Nous remarquons une croissance importante du nombre de demandes d'information de l'ordre de 65 % ainsi qu'une augmentation de 30 % du nombre de plaintes faisant l'objet d'une étude.

L'augmentation du nombre de demandes d'information est imputable à un nombre important de clients qui exigent une résolution immédiate car ils sont réticents à se soumettre au processus de résolution des plaintes, qui selon eux, prend beaucoup de temps. Ces statistiques démontrent hors de tout doute raisonnable que, au fur et à mesure que les Canadiens sont de plus en plus au courant des services qu'offre le Bureau de l'ombudsman, ils n'hésitent pas à formuler leurs préoccupations, lorsqu'ils sont d'avis que la qualité de leur service postal n'est pas à la mesure de leurs attentes.

Nous évaluons le bien-fondé de chaque demande d'assistance portée à notre attention en fonction des paramètres de mon mandat. Bien que la complexité des plaintes faisant l'objet d'une enquête peut différer d'un cas à l'autre, chacune est unique et est traitée avec le même niveau d'intégrité et d'impartialité par notre équipe d'enquêteurs. Je profite d'ailleurs de cette occasion pour souligner le professionnalisme et le dévouement de ces hommes et de ces femmes qui cherchent sans cesse à atteindre l'excellence dans l'accomplissement de leurs tâches.

En plus de m'assurer que les clients qui font appel à notre bureau soient traités équitablement, je prends l'initiative d'informer Postes Canada des nouvelles tendances ou des enjeux spéciaux qui pourraient s'avérer problématiques au fil du temps. Je suis satisfait de la synergie entre Postes Canada et mon Bureau, puisque cette relation nous permet souvent de régler rapidement les plaintes de la clientèle ou les questions qui reviennent souvent qui pourraient autrement nécessiter des études de l'ensemble du système. Cette façon de faire renforce nos objectifs conjoints envers notre clientèle et permet d'améliorer le service postal offert à l'ensemble des Canadiens.



Michel Tremblay

Processus de résolution des plaintes

Postes Canada évolue rapidement et fonctionne dans un environnement complexe. Elle vise à répondre aux besoins sans cesse changeants de sa clientèle et à atteindre l'excellence pour la satisfaire. À titre d'entreprise chargée de livrer quotidiennement des millions d'articles postaux dans les foyers et les entreprises à travers le pays, Postes Canada joue un rôle important dans la vie de sa clientèle et reconnaît que des manquements au service se produisent. Le processus de résolution des plaintes décrit ci-après offre à Postes Canada toutes les possibilités de résoudre ces manquements avant que la clientèle ne fasse appel à l'ombudsman.

1. Les clients doivent d'abord tenter de résoudre leurs préoccupations en les portant à l'attention de leur bureau de poste local ou leur premier point de contact avec Postes Canada.
2. Si la démarche initiale ne permet pas de régler les différends, les clients doivent alors communiquer avec le Service à la clientèle de Postes Canada, au 1 800 267-1177. Les agents du Service à la clientèle les aideront à résoudre le problème et leur feront part d'un numéro qui fait référence à leur dossier de plainte.
3. Si les clients ne sont pas satisfaits des solutions que propose Postes Canada, ils peuvent alors faire appel à l'ombudsman.

Faire appel à l'ombudsman

L'ombudsman constitue l'instance d'appel finale du processus de résolution des différends. Il a le pouvoir de procéder à des enquêtes, de poser des questions aux parties impliquées dans le différend et de recommander des solutions appropriées. L'ombudsman n'est ni un avocat agissant au nom de la clientèle, ni un représentant de Postes Canada. Le Bureau de l'ombudsman est indépendant de Postes Canada et, à ce titre, les clients qui désirent faire appel à l'ombudsman doivent respecter le processus décrit ci-après.

1. Les clients doivent remplir un formulaire intitulé *Demande de révision* qu'ils peuvent se procurer en téléphonant au numéro 1 800 204-4198 ou en le téléchargeant du site Internet à l'adresse suivante : www.ombudsman.postescanadapost.ca.
2. Les clients doivent fournir au Bureau de l'ombudsman le numéro de référence de leur dossier de plainte émis par le Service à la clientèle, puisque ce numéro permet au bureau de réviser les étapes que Postes Canada a suivies pour tenter de résoudre le problème.

Le Bureau de l'ombudsman ne considérera aucun formulaire *Demande de révision* soumis sans le numéro de dossier du Service à la clientèle.

3. Les clients doivent signer le formulaire *Demande de révision* par lequel ils autorisent le bureau à faire enquête au sujet de leur plainte et à obtenir les renseignements pertinents.

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.

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.

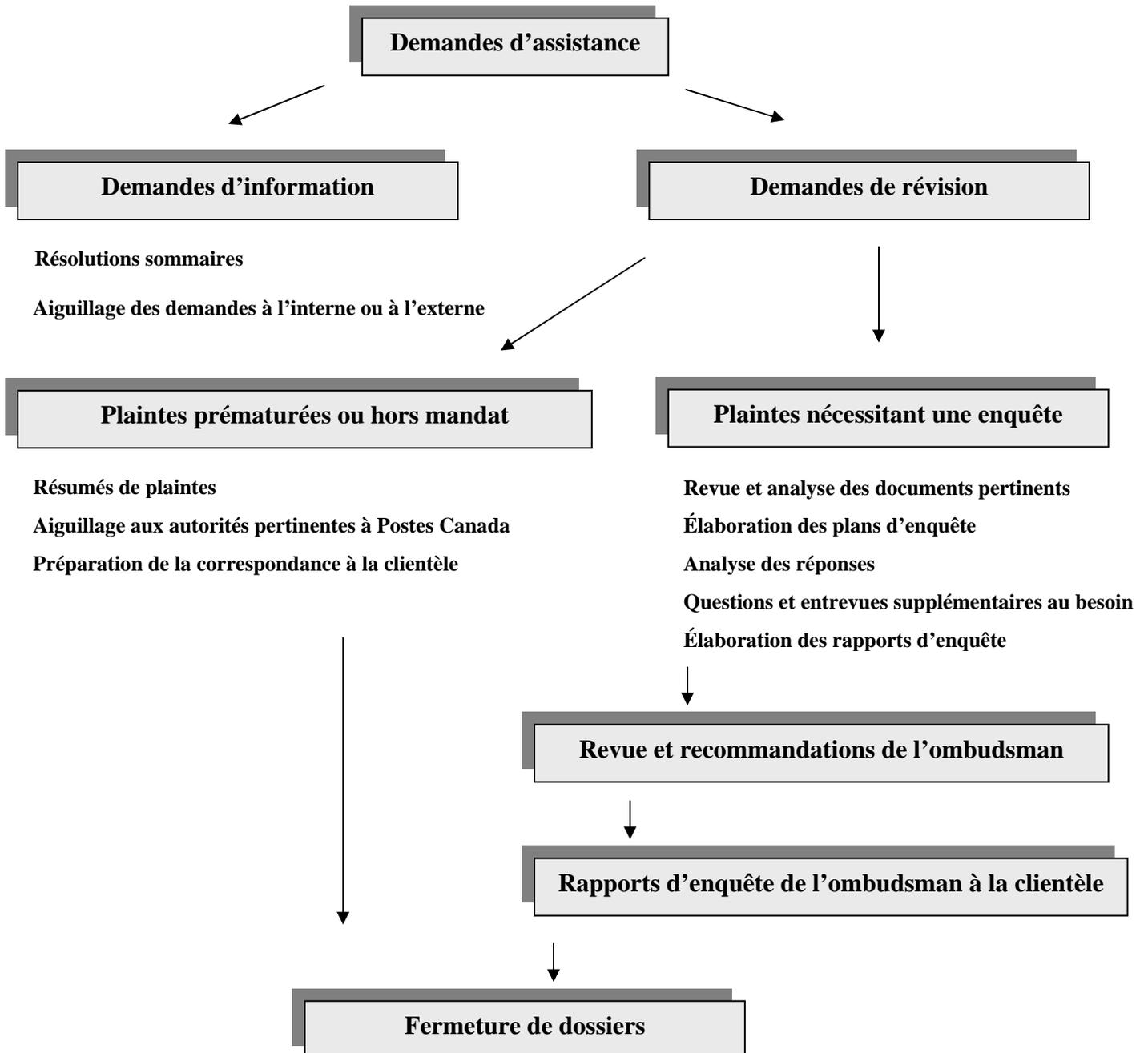
Processus de gestion des plaintes

Le Bureau de l'ombudsman se fait un devoir d'aider tous les clients qui ont recours à lui. Dans cette perspective, le personnel affecté à l'inscription des plaintes peut répondre immédiatement à la clientèle ou encore l'aiguiller vers un vaste éventail d'organismes des secteurs publics ou privés, et ce, dans le cas où ses préoccupations ne sont pas liées au service postal.

Lorsqu'il est déterminé qu'une demande d'assistance portée à notre attention doit faire l'objet d'une enquête, le processus de gestion des cas est déclenché. Les enquêteurs effectuent alors des analyses impartiales et rigoureuses, tout en protégeant la confidentialité de tous les renseignements. Les enquêteurs jouissent du pouvoir discrétionnaire de questionner les parties impliquées dans un différend; ils peuvent même, dans certains cas, effectuer des visites sur place pour vérifier des renseignements ou des preuves sur lesquelles les parties ne s'entendent pas.

Les facteurs essentiels des différends font l'objet d'une analyse détaillée dans les rapports d'enquête; par la suite, ces derniers sont soumis à l'ombudsman qui prend scrupuleusement en considération tous les faits présentés avant de faire part de ses décisions.

Ce diagramme donne un aperçu général du processus de gestion des plaintes au Bureau de l'ombudsman.



Recommandations de l'ombudsman

L'ombudsman étudie tous les rapports d'enquête et formule des recommandations en vue de mettre en place des mesures équitables qui permettront de résoudre les plaintes de la clientèle. Puisque l'ombudsman ne jouit d'aucun pouvoir de contrainte, il se fie à son pouvoir moral de persuasion pour s'assurer que toutes les parties prennent en considération ses recommandations. Des aperçus du genre de recommandations et d'études de cas sont décrits ci-après.

Politiques, lignes directrices et/ou procédures

Ce genre de recommandations est formulé dans les cas où l'ombudsman conclut que les politiques, les lignes directrices et/ou les procédures de Postes Canada devraient être modifiées. Ces recommandations sont d'envergure nationale et améliorent indirectement les services offerts à tous les Canadiens.

Des clients ayant fait l'achat du service Purolator International à des comptoirs de Postes Canada se sont plaints auprès de l'ombudsman que les normes de service garanties n'étaient pas formulées clairement dans le Guide des postes du Canada. Ce Guide peut être consulté dans le site Internet de Postes Canada à l'adresse www.postescanada.ca et dans la majorité des comptoirs postaux dans l'ensemble du Canada.

L'enquête de l'ombudsman a révélé que, contrairement à la Section F du Guide des postes du Canada, intitulée Normes de service, la Section D, Chapitre 1 du Guide, intitulée Purolator International, n'identifiait pas clairement les pays ainsi que les villes dans ces pays pour lesquels les normes de service étaient garanties. Les informations disponibles prêtaient à confusion.

L'ombudsman a recommandé de clarifier les informations afin d'éliminer la confusion. Postes Canada a accepté et pris les mesures qui s'imposaient.

Indemnisation

Ce genre de recommandations est formulé dans les cas où l'ombudsman conclut que Postes Canada indemnise complètement ou partiellement un client en cas de manquement au service. Chaque cas est unique et toutes les décisions tiennent compte des facteurs précis en cause. Ces recommandations n'établissent pas de précédent et n'ont pas de répercussions sur les politiques, les lignes directrices et/ou les procédures de Postes Canada.

Un client a posté un colis et en a assuré le contenu au moment de sa mise à la poste. Bien que le système de pistage et de repérage de Postes Canada indiquait que le colis avait été livré, l'expéditeur apprenait, huit semaines plus tard, que le destinataire ne l'avait jamais reçu.

L'enquête de l'ombudsman a révélé que le destinataire avait déménagé et que l'expéditeur s'était trompé en adressant le colis à l'ancienne adresse. L'ombudsman était d'avis que l'agent de livraison de Postes Canada aurait dû se rendre compte que les lieux étaient vacants, là où il devait livrer le colis, et qu'il n'aurait pas dû le laisser sans surveillance au vu et au su de tous.

L'ombudsman a conclu que les deux parties étaient fautives et a recommandé d'accorder à l'expéditeur un paiement partiel équivalent à 50 % de la réclamation d'origine. Postes Canada a accepté la recommandation de l'ombudsman et a indemnisé le client.

Recommandations de nature fonctionnelle

L'ombudsman formule ce genre de recommandations en vue d'améliorer la qualité du service offert par Postes Canada à un client ou à un groupe de clients à l'échelle locale ou régionale.

Un client s'est plaint à l'ombudsman du fait que Postes Canada refusait de reprendre le service de livraison à sa porte, suite à la construction d'une nouvelle résidence sur le même terrain où se trouvait son ancienne résidence qui avait été démolie.

Les faits présentés à l'ombudsman au cours de son enquête ont confirmé que Postes Canada avait déjà donné à ce client des précisions liées à l'installation d'un passe-lettre dans la porte avant de sa nouvelle résidence. Bien que le client avait respecté ces précisions, Postes Canada l'avait ensuite informé que, après une inspection du site, il n'était pas possible de lui livrer son courrier à la porte. Postes Canada ne voulait pas reprendre le service de livraison à moins que le client n'installe une boîte postale au bout de son terrain.

L'enquête de l'ombudsman a révélé que la résidence du client était située à l'intérieur de la distance maximale « d'une voie publique ou d'un trottoir. » (Loi sur la Société canadienne des postes et règlements, Partie III, Section 10, intitulée Installations de réception de courrier des secteurs urbains) L'ombudsman a conclu que ce client n'avait été traité ni de façon équitable ni conformément aux règlements de Postes Canada.

L'ombudsman a recommandé à Postes Canada de reprendre le service de livraison à la porte de ce client et Postes Canada a accepté et a mis en œuvre cette recommandation.

Recommandations de non-recevoir

Ce genre de recommandations est formulé dans les cas où l'ombudsman conclut que Postes Canada a correctement appliqué ses politiques, ses lignes directrices et/ou ses procédures.

Un client s'est plaint à l'ombudsman du fait que le comptoir postal auquel il devait se rendre pour y prendre livraison d'articles à remettre en mains propres était situé trop loin de sa résidence. Il soutenait que Postes Canada refusait d'attribuer son adresse postale à un comptoir situé plus proche de sa résidence.

Au cours de son enquête, l'ombudsman a analysé les composantes de la plainte de ce client et l'a informé que les comptoirs postaux font partie d'un réseau de distribution et de fonctionnement complexe élaboré par Postes Canada pour mieux servir sa clientèle. Il a précisé que de nombreux critères sont pris en considération pour décider de l'endroit le plus approprié tout en tenant compte de facteurs comme le revenu du détaillant et la densité du logement, la population desservie, les prévisions de croissance de la collectivité, les heures de service et la capacité d'entreposage.

L'ombudsman n'a pas appuyé la demande de ce client et a conclu que Postes Canada avait correctement appliqué ses politiques, ses lignes directrices et/ou ses procédures pour décider de l'emplacement du comptoir postal en question.

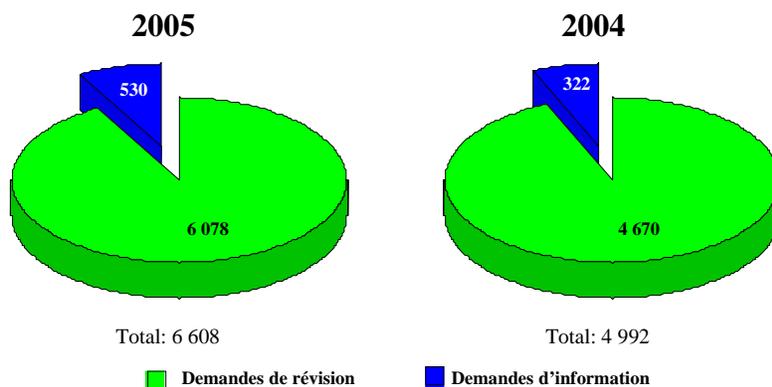
Statistiques

Demands d'assistance

En 2005, le Bureau de l'ombudsman a reçu 6 608 demandes d'assistance, ce qui représente une augmentation de 32 % par rapport à l'année précédente. Nos statistiques révèlent en plus une augmentation significative de l'ordre de 65 % du nombre de demandes d'information.

Comme mentionné au début de ce rapport, l'augmentation du nombre de demandes d'information est attribuable à une connaissance accrue des services offerts par le Bureau et au fait qu'un nombre important de clients sont réticents à se soumettre au processus de résolution des plaintes, qui selon eux, prend beaucoup de temps.

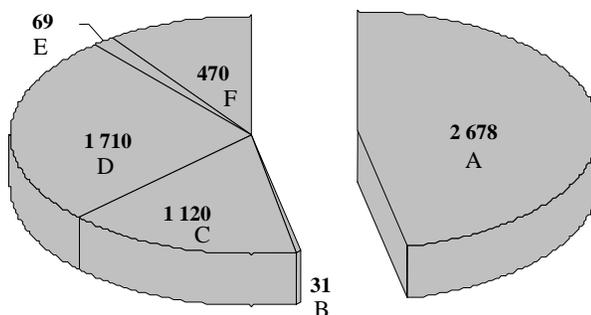
Demands d'assistance



Demands de révision

Le Bureau de l'ombudsman a étudié 6 078 plaintes en 2005, ce qui constitue une augmentation de 30 % par rapport à l'année précédente. Il faut aussi remarquer que même si la majorité des plaintes étudiées provenait de particuliers, 591 d'entre elles ont été déposées par des entreprises ou des associations, ce qui constitue une augmentation de 36 % par rapport à 2004.

Demands de révision



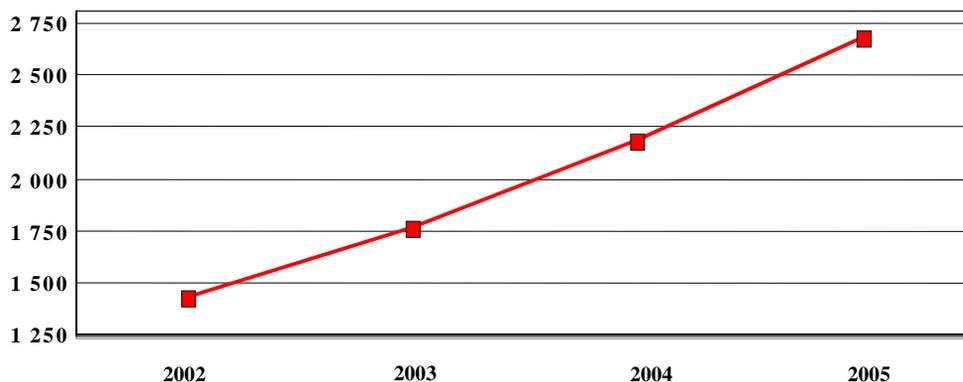
- A** Plainte ayant fait l'objet d'une enquête
- B** Aiguillée à une autorité externe
- C** Résolution sommaire

- D** Enquête non nécessaire
- E** Hors mandat
- F** Abandon de la plainte par le client

Plaintes ayant fait l'objet d'une enquête

En 2005, 2 678 plaintes ont exigé une enquête approfondie. Le tableau suivant montre une augmentation du nombre de plaintes exigeant une enquête pour une troisième année consécutive. Comme le Bureau de l'ombudsman vise à maintenir la qualité et l'efficacité des services qu'il offre à sa clientèle, ces augmentations ont eu des répercussions réelles sur les échéances qu'il s'est imposées pour répondre à ses clients.

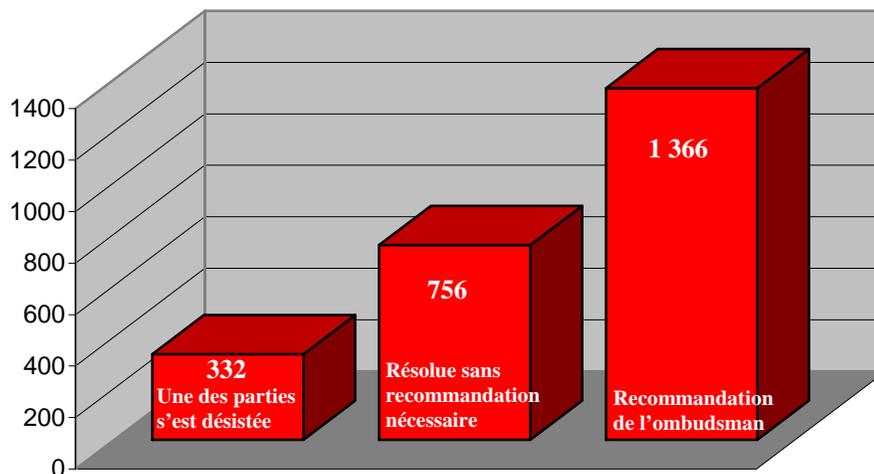
**Plaintes ayant fait l'objet d'une enquête
2002 - 2005**



Conclusion des plaintes ayant fait l'objet d'une enquête

Le tableau suivant donne un aperçu de la conclusion des 2 678 plaintes ayant fait l'objet d'une enquête * au cours de 2005, y compris les recommandations de l'ombudsman.

Conclusion des plaintes ayant fait l'objet d'une enquête - 2005

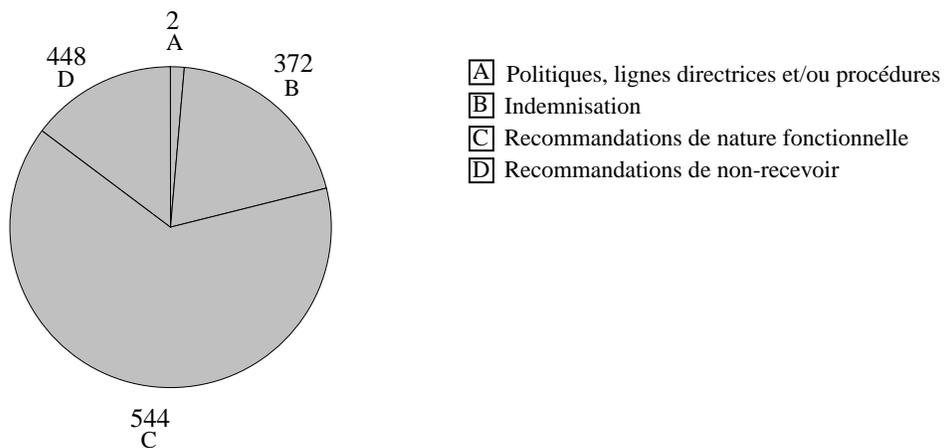


* Inclus 224 enquêtes en cours à la fin de l'année

Classification des recommandations de l'ombudsman

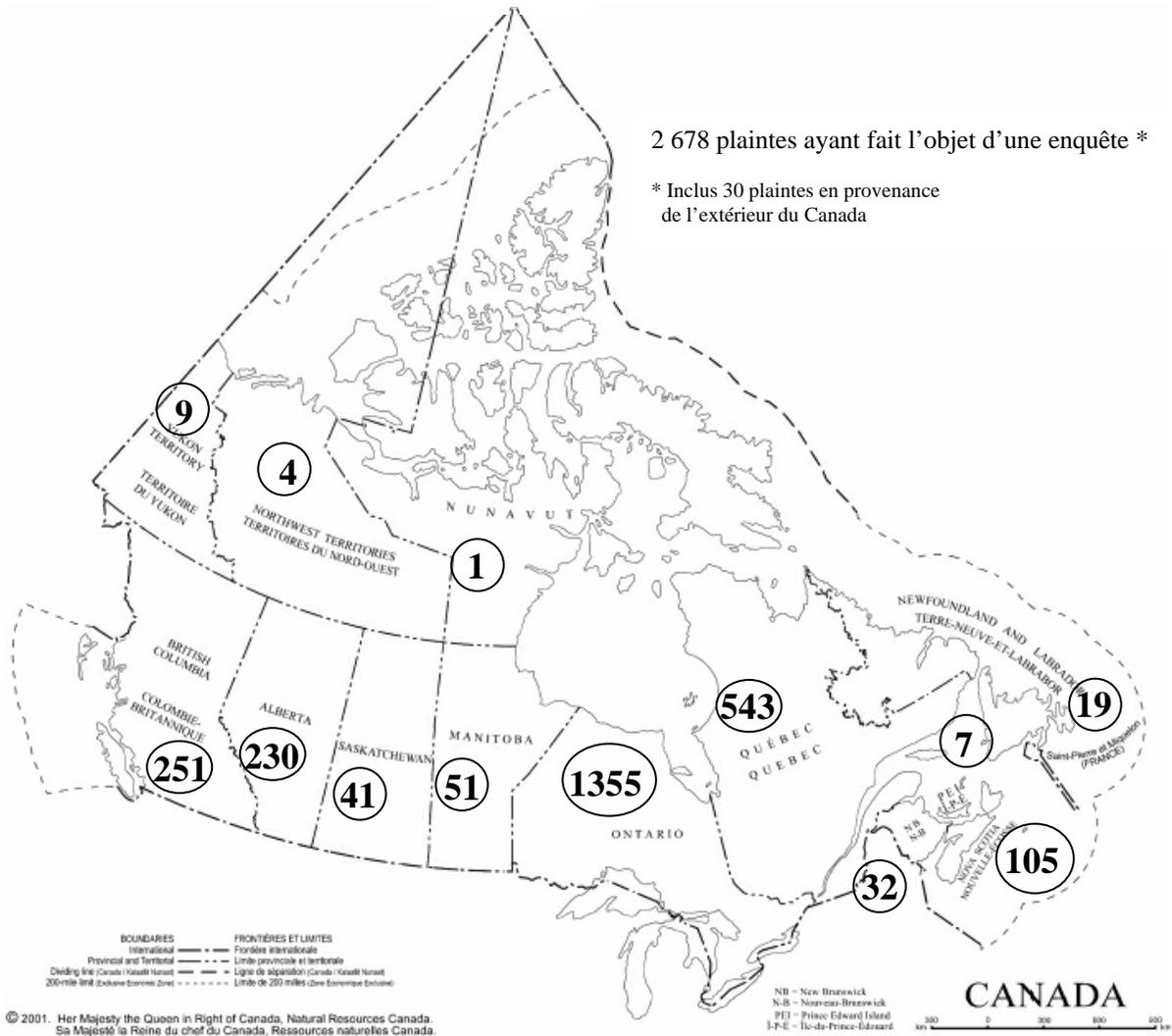
Le tableau suivant donne un aperçu de la classification des 1 366 recommandations formulées par l'ombudsman au cours de 2005.

Classification des recommandations de l'ombudsman - 2005



Origine géographique des plaintes ayant fait l'objet d'une enquête

Le tableau suivant illustre le nombre de plaintes ayant fait l'objet d'une enquête par province/territoire.



Comment joindre le Bureau de l'ombudsman

Téléphone : 1 800 204-4198

Télécopieur : 1 800 204-4193

Adresse postale : CP 90026
Ottawa ON K1V 1J8

Site Internet : www.ombudsman.postescanadapost.ca