



« 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. »

Rapport annuel

2006

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 cinquième rapport annuel à titre d'ombudsman, lequel porte sur la période s'étendant du 1^{er} janvier au 31 décembre 2006.

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

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

Michel Tremblay

Table des matières

M essage de l'ombudsman	4
L e rôle de l'ombudsman	6
P rocessus de résolution des plaintes	7
F aire appel à l'ombudsman	7
I nscription des plaintes	8
E nquêtes	8
R ecommandations	8
T ypes de plaintes	9
E xamen de cas	9
J oindre le Bureau de l'ombudsman	11

Message de l'ombudsman

En tant qu'instance d'appel finale du processus de résolution des plaintes, je me fais un devoir de répondre à tous les clients qui s'adressent à mon Bureau. Aucune demande n'est, selon moi, dénuée d'importance. Je ne suis ni l'avocat de la clientèle, ni le représentant de Postes Canada. N'étant pas partie aux litiges faisant l'objet d'une enquête, j'occupe une position exceptionnelle pour observer et analyser les situations de façon objective. Il m'incombe également d'assurer la stricte confidentialité des renseignements qui me sont communiqués; je n'en divulgue donc aucun sans obtenir le consentement des parties impliquées dans un différend, sauf en cas de danger imminent.

En 2006, mon Bureau a reçu **7 290** demandes d'assistance, ce qui constitue une augmentation de 10,3 % par rapport à l'année précédente. De ces demandes, **5 068** plaintes ont donné lieu à une enquête, une augmentation de 15,5 %, et **2 222** se sont réglées à l'étape de l'inscription, une augmentation de 1 %. **2 233** des **5 068** plaintes ayant fait l'objet d'une enquête ont été résolues aux premières étapes du processus, alors que les autres **2 835** ont donné lieu à **1 480** recommandations à Postes Canada. **1 024** recommandations ont amené Postes Canada à modifier sa décision originale. Quant aux **456** autres recommandations, il n'existait pas de motif justifiant, à mon avis, de modifier la décision originale de Postes Canada. Les **2 222** plaintes réglées à l'étape de l'inscription soit portaient sur des demandes de renseignements ou des questions ne relevant pas de mon mandat ou du service postal, soit ont fait l'objet de solutions internes ou ont été aiguillées vers un vaste éventail d'organismes des secteurs public ou privé.

Mon rôle est d'étudier les plaintes formulées par la clientèle lorsque le processus de résolution des plaintes n'a pas réussi à les régler. Je m'attends donc à ce que la clientèle donne à Postes Canada toutes les possibilités de résoudre leur problème avant de communiquer avec mon Bureau. Comme le montrent nos statistiques, le personnel affecté à l'inscription des plaintes a traité **12 300** appels téléphoniques de clients, dont **2 404** avaient communiqué prématurément avec mon Bureau. Afin de sensibiliser la clientèle au processus de résolution des plaintes, nous avons incorporé ce dernier à notre système de réponse vocale automatisée.

En plus d'étudier les plaintes, j'ai continué à informer Postes Canada des nouvelles tendances et des préoccupations que je jugeais problématiques ou susceptibles de le devenir. D'ailleurs, j'ai rencontré des cadres supérieurs de Postes Canada pour leur faire part de ces questions afin d'aider la Société à acquérir une meilleure compréhension des préoccupations de la clientèle et des façons d'y répondre.

Comme pour tout ombudsman, ma façon de procéder repose sur la confidentialité. Je ne divulgue aucun des renseignements communiqués par les parties impliquées dans un différend sans leur consentement, sauf en cas de danger imminent. L'obligation de confidentialité s'applique aussi aux relations avec les médias. Même avec le consentement du client, je ne discute pas les détails d'une plainte avec les membres des médias, ni ne confirme ou dément l'existence d'une plainte donnée.

Nous avons continué à nous employer à sensibiliser la clientèle en distribuant un nouveau dépliant explicatif sur le processus de résolution des plaintes dans l'ensemble du réseau de vente au détail de Postes Canada. Le dépliant est présenté bien visiblement dans tous les comptoirs postaux, pour en faciliter l'accès constant à la clientèle.

Finalement, je profite de cette occasion pour remercier Postes Canada de sa coopération continue, cette synergie nous permettant souvent de régler rapidement les plaintes de la clientèle ou des questions répétitives qui pourraient autrement nécessiter des études de l'ensemble du système. Je remercie également mon personnel pour son dévouement et son professionnalisme constants, confiant que le bureau continuera de répondre à la clientèle de façon équitable et impartiale.

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

Michel Tremblay

Le rôle de l'ombudsman

L'ombudsman est l'instance d'appel finale du processus de résolution des plaintes à Postes Canada.

Impartial

L'ombudsman est ni l'avocat de la clientèle, ni le représentant de Postes Canada. Sa neutralité lui permet d'étudier tous les aspects d'un différend, sans préférer une partie à l'autre. Ne faisant pas partie aux litiges faisant l'objet d'une enquête, l'ombudsman est mieux placé que quiconque pour observer et analyser les situations de façon objective.

« Votre rapport traite tous les aspects de ma plainte. Je comprends maintenant pourquoi votre recommandation ne m'est pas entièrement favorable. Bien que je ne sois pas d'accord avec votre décision, je respecte votre impartialité. »

Colombie-Britannique

Indépendant

L'ombudsman est autonome de Postes Canada et enquête de façon indépendante au sujet des cas litigieux en matière de service postal soulevés par la clientèle.

« Je n'ai compris à quel point vous étiez indépendant de Postes Canada que lorsque vous m'avez expliqué qu'il me fallait vous donner tous les détails de ma plainte. Je croyais que tout ce que j'avais à faire était de vous donner mon numéro de dossier du Service à la clientèle de Postes Canada. »

Ontario

Recommandations

L'ombudsman recommande des mesures équitables susceptibles de résoudre les plaintes des clients. Il évalue les répercussions possibles de ses recommandations afin d'assurer à tous les Canadiens la régularité des services postaux. Postes Canada est libre d'accepter ou de rejeter les recommandations de l'ombudsman.

« Merci pour tout votre travail. Peu après que j'ai reçu votre rapport final, Postes Canada mettait en œuvre votre recommandation. »

Nouvelle-Écosse

Médiation

L'ombudsman agit comme médiateur entre Postes Canada et ses clients lorsque des situations difficiles les empêchent de communiquer entre eux.

« La situation paraissait sans issue, et je ne prévoyais pas, en m'adressant à votre bureau, obtenir un résultat positif. Cela a été une surprise agréable de voir votre intervention se traduire en une solution juste tant pour moi que pour Postes Canada. »

Manitoba

Faire appel à l'ombudsman

Processus de résolution des plaintes

Le processus de résolution des plaintes offre à Postes Canada toutes les possibilités de résoudre les plaintes de la clientèle. Avant de faire appel à l'ombudsman, le client doit d'abord communiquer avec le Service à la clientèle de Postes Canada au 1-800-267-1177. Les préposés du Service à la clientèle tenteront de résoudre la plainte du client et lui fourniront un numéro de dossier référant à celle-ci.

Lorsque le Service à la clientèle de Postes Canada a terminé son examen et rendu une décision, le client, s'il n'est pas satisfait de la solution proposée, peut faire appel à l'ombudsman.

Le client doit soumettre sa plainte à l'ombudsman en remplissant le formulaire de *Demande de révision*. L'évaluation d'une plainte ne débute que lorsque le client a fourni les renseignements suivants :

- ❑ Ses coordonnées;
- ❑ Son numéro de dossier du Service à la clientèle de Postes Canada;
- ❑ Le résumé de la plainte;
- ❑ Les détails sur la façon dont Postes Canada a offert de régler la plainte;
- ❑ La description de la résolution qui serait selon le client équitable; et,
- ❑ Des copies de la documentation liée à la plainte incluant le reçu postal, une preuve de la valeur du contenu de l'envoi, etc.

Les décisions finales de l'ombudsman tiennent compte des faits qui lui sont soumis et des circonstances qui sont propres à chaque plainte. Les parties concernées ont donc intérêt à fournir tous les renseignements pertinents.

L'ombudsman ne divulgue pas les renseignements communiqués par les parties impliquées dans un différend sans leur consentement, sauf en cas de danger imminent. Il ne discute pas non plus les plaintes de clients avec les médias, ni ne confirme ou dément l'existence d'une plainte donnée.

Inscription des plaintes

Toutes les plaintes sont évaluées afin de déterminer si elles relèvent du mandat de l'ombudsman. Quelques-unes des plaintes recevables se résolvent à l'interne, dès les premières étapes de l'inscription. D'autres, non recevables, peuvent être aiguillées vers un large éventail d'organismes des secteurs public ou privé. Dans tous les cas, l'ombudsman se fait un devoir d'aider les clients qui sollicitent son assistance.

À l'étape de l'inscription, le personnel a traité et réglé 2 222 plaintes réparties comme suit : 1 549 résolues à l'interne; 134 non recevables; 539 demandes de renseignements.

En outre, le bureau a reçu 12 300 appels téléphoniques de clients, dont 2 404 n'avaient pas suivi le processus de résolution des plaintes. Les préposés à l'inscription ont renseignés ces derniers au sujet des étapes du processus.

Enquêtes

Les enquêtes visent à déterminer si Postes Canada applique correctement ses politiques, procédures et lignes directrices. Les enquêteurs traitent toutes les plaintes avec le même dévouement et suivent les procédures d'enquête suivantes :

- Entrevue avec les parties impliquées, si nécessaire;
- Collecte et analyse de tous les documents pertinents;
- Élaboration de plans d'enquête;
- Visites sur les lieux, selon la complexité de la plainte.

Le bureau a mené 5 068 enquêtes :

- 1 480 plaintes justifiant une recommandation de l'ombudsman;
- 889 se réglant sans la nécessité d'une recommandation;
- 2 233 se réglant aux étapes préliminaires du processus d'enquête;
- 267 abandonnées par l'une ou l'autre partie;
- 199 reportées à 2007.

Recommandations

Les décisions de l'ombudsman n'ont pas de force contraignante. Son autorité morale assure l'examen approfondi de ses recommandations par Postes Canada. Postes Canada est libre d'accepter ou de rejeter les recommandations de l'ombudsman.

L'ombudsman a formulé 1 480 recommandations à Postes Canada :

- 452 demandant à Postes Canada d'indemniser le client, en tout ou partie, en cas de manquement au service;
- 572 demandant à Postes Canada de mettre en œuvre des mesures correctives; et,
- 456 confirmant la décision originale de Postes Canada, l'ombudsman n'ayant pas trouvé de motif justifiant une autre solution.

T

ypes de plaintes

Les types de plaintes suivants constituent un échantillon représentatif des plaintes portées à l'attention de l'ombudsman en novembre 2006 :

- Médiaposte avec adresse
- Service à la clientèle
- Préposé à la livraison
- Colis accélérés
- Service de retenue du courrier
- Courrier et colis du régime international
- Poste-lettres
- Mode de livraison
- Colis standard
- Services de vente au détail
- Messageries prioritaires
- Postes-publications
- Purolator (service offert à un comptoir postal)
- Service de réexpédition du courrier
- Courrier recommandé
- Médiaposte sans adresse
- Xpresspost

E

xamen de cas

Les cas suivants constituent un échantillon des plaintes que le bureau reçoit. Afin de protéger le caractère confidentiel des renseignements personnels, aucun nom n'est utilisé et tout détail permettant l'identification du client a été supprimé.

La responsabilité commence ici!

Un client a utilisé le service Xpresspost de Postes Canada pour expédier une montre. Au moment de la mise à la poste, le client a souscrit à une assurance pour perte ou dommages de 2 000 \$. Puisque la montre reçue par le destinataire était dans un état avarié, le client a communiqué avec le Service à la clientèle de Postes Canada pour présenter une demande d'indemnisation. En réponse à sa demande, Postes Canada lui a offert, conformément à ses procédures, de faire réparer la montre.

N'étant pas d'accord avec l'offre de Postes Canada, le client a fait appel à l'ombudsman. Selon lui, il avait droit à l'indemnité complète de 2 000 \$.

L'enquête a dégagé un certain nombre de contradictions, notamment que le prix de détail de la montre n'était pas de 2 000 \$, mais de 200 \$. Comme le client n'a pas répondu aux demandes de l'enquêteur concernant les contradictions factuelles, l'étude de ce dossier a été interrompue et l'ombudsman a rejeté la demande d'indemnisation du client.

Bon Voyage?

Un client a sollicité l'aide de l'ombudsman parce qu'il craignait que ses vacances familiales soient mises en péril du fait qu'il n'avait reçu que trois des quatre passeports prévus. Il a communiqué avec le Service à la clientèle, qui lui a indiqué qu'on ne pouvait l'aider dans l'immédiat, puisque l'article était toujours en transit, selon les renseignements obtenus du système de pistage et de repérage.

Le personnel à l'inscription a reconnu l'urgence de la situation et communiqué avec un certain nombre de bureaux de Postes Canada. Le passeport a été localisé et livré au client.

Il ne faut jamais baisser les bras!

Un client a fait appel à l'ombudsman en lui expliquant que le colis qu'il s'était envoyé de l'étranger lui était parvenu dans un état avarié. Il indiquait que bien que Postes Canada avait réparé l'emballage de son colis, il manquait une partie de son contenu, notamment un article de grande valeur sentimentale. Postes Canada, que le client a informé de la perte, a effectué des recherches dans ses installations, mais sans succès. Compte tenu que deux administrations étaient impliquées, Postes Canada ne pouvait confirmer à coup sûr où l'article s'était égaré et se disait donc incapable de l'aider.

Les renseignements supplémentaires obtenus de l'enquête ont permis à Postes Canada de circonscrire davantage les recherches. On a pu ainsi retrouver l'article et le remettre au client.

Qui est en faute?

Un client a employé le service Colis standard de Postes Canada pour expédier une horloge et a souscrit à une assurance pour perte ou dommages de 675 \$ au moment de la mise à la poste. Puisque le destinataire a reçu l'horloge dans un état avarié, le client a communiqué avec Postes Canada pour présenter une demande d'indemnisation. Postes Canada a rejeté la demande du client expliquant qu'elle considérait l'horloge comme un objet fragile et que l'assurance pour dommages ne s'applique qu'aux articles qui ne le sont pas.

Le client, qui n'était pas d'accord avec la décision de Postes Canada, a fait appel à l'ombudsman en demandant un remboursement intégral.

L'enquête a dévoilé que l'emballage dont le client s'était servi pour protéger l'horloge était insuffisant. Par contre, la boîte utilisée pour transporter l'horloge avait été écrasée, ce qui aurait pu être le résultat d'une manutention inadéquate durant son traitement dans le flot du courrier.

L'ombudsman a conclu que le client et Postes Canada étaient également responsables des dommages subis par le contenu du colis et a donc recommandé à Postes Canada d'indemniser le client par le versement de la moitié de la valeur assurée de l'horloge.

Joindre le Bureau de l'ombudsman

Courrier :

CP 90026
OTTAWA ON K1V 1J8

Téléphone :

1-800-204-4198

Télécopieur :

1-800-204-4193

Site Internet :

www.ombudsman.postescanadapost.ca