





Michel Tremblay
Ombudsman

PO BOX 90026
OTTAWA ON K1V 1J8

CP 90026
OTTAWA ON K1V 1J8

Monsieur Marc A. Courtois
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 sixième rapport annuel à titre d'ombudsman, lequel porte sur la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2007.

Je vous prie d'agréer, Monsieur, mes salutations distinguées.

A handwritten signature in black ink that reads "Michel Tremblay". The signature is written in a cursive, flowing style.

Michel Tremblay

Table des matières

Un message de l'ombudsman	4
Le rôle de l'ombudsman	6
Confidentialité	6
Service à la clientèle	7
Statistiques en bref	8
Pour joindre le Bureau de l'ombudsman	13



Un message de l'ombudsman

Selon l'énoncé de mission, je dois examiner en temps opportun et de manière indépendante, juste et impartiale, les problèmes des clients n'ayant pu être résolus par les autres moyens qu'offre Postes Canada à tous les Canadiens pour améliorer le service postal. J'agis comme médiateur neutre et j'assure la confidentialité des renseignements portés à mon attention et je recommande des mesures équitables pour toutes les parties en cause.

En 2007, mon Bureau a reçu 6 921 demandes d'assistance, ce qui constitue une diminution de 5 % par rapport à l'année précédente. Nous avons examiné 6 572 plaintes et traité 349 demandes de renseignements. Du nombre de plaintes examinées, 1 872 se sont réglées à l'étape de l'inscription, 1 693 plaintes ayant fait l'objet d'une enquête ont été résolues aux premières étapes du processus et nous avons procédé à 3 007 enquêtes en profondeur. Ces enquêtes ont donné lieu à 1 242 recommandations à Postes Canada, qui a alors modifié sa décision originale. Dans 601 autres cas, j'ai recommandé à Postes Canada de s'en tenir à sa décision originale parce qu'il n'y avait pas lieu de proposer une autre solution.

Le processus de résolution des plaintes veille à ce que Postes Canada ait toutes les possibilités de résoudre les plaintes de la clientèle. Celle-ci peut faire appel à mon Bureau seulement après la fin de l'enquête de Postes Canada, si elle n'est pas satisfaite des solutions suggérées. Dans cette perspective, nous avons intégré ce processus à notre système de réponse vocale à la fin de 2006. Étant donné que mon Bureau a reçu plus de 10 000 appels en 2007, cette initiative s'est avérée un succès pour le personnel affecté à l'inscription des plaintes; d'ailleurs, nos statistiques indiquent une diminution de 53 % du nombre d'appels prématurés par rapport à l'année précédente.

Mon Bureau est indépendant de Postes Canada et n'a pas accès à ses dossiers. Par conséquent, avant d'évaluer une plainte de la clientèle, nous devons demander à celle-ci de nous soumettre les détails relatifs à la plainte, de même que des copies de toute la documentation pertinente. Compte tenu du nombre sans cesse croissant de clients qui ne nous fournissaient pas les renseignements nécessaires, nous avons dû retarder le début du processus d'enquête. Afin de diminuer ces retards, nous avons ajouté à notre formulaire de *Demande de révision* un certain nombre de questions susceptibles d'inciter les clients à nous donner plus de renseignements relatifs au produit ou au service.

Nous avons aussi entrepris de mettre à jour notre site Internet. Dans une première étape, nous en avons refondu et modifié le contenu pour offrir à notre clientèle des renseignements concis, tandis que la deuxième étape

nous permettra d'y ajouter un formulaire de *Demande en ligne de révision* auquel nous travaillons présentement.

Cette année encore, Postes Canada a joué un rôle essentiel dans le succès qu'a connu mon Bureau en faisant preuve d'ouverture pour régler les plaintes de la clientèle. Je me réjouis aussi du dévouement constant de mon personnel qui a toujours fait preuve d'une fidélité indéfectible aux valeurs énoncées dans l'énoncé de mission. Ses efforts continus ont sans nul doute contribué au succès du Bureau.

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

Michel Tremblay

Le rôle de l'ombudsman

L'ombudsman est déterminé, dans les limites de son mandat et de ses ressources, à être accessible, proactif et à faire preuve de diligence. Son rôle est de favoriser et de faciliter les communications entre les clients et les représentants de Postes Canada, d'agir comme médiateur pour que les parties en arrivent à des solutions mutuellement acceptables, de servir d'instance d'appel pour évaluer de façon juste et équitable les plaintes des clients, et d'aider Postes Canada à acquérir une meilleure compréhension des préoccupations des clients et des façons d'y répondre. Il a le pouvoir de mener des enquêtes, de poser des questions aux parties en cause dans un différend et de recommander les solutions appropriées.

Cependant, conformément à son mandat, l'ombudsman ne peut s'ingérer dans les questions qui touchent les rapports de Postes Canada avec ses employés, ses entrepreneurs et ses fournisseurs, des questions qui touchent uniquement les filiales de Postes Canada, de l'établissement et de la modification des politiques internes de Postes Canada, et de toute question liée à des lois existantes (comme la *Charte canadienne des droits et libertés*, la *Loi sur les langues officielles*, etc.), ainsi que des causes devant les tribunaux.

Confidentialité

La confidentialité est au cœur même du travail de l'ombudsman. Par conséquent, le Bureau accorde beaucoup d'importance à la protection des renseignements personnels et ne divulgue aucun renseignement à quiconque ne fait pas partie de l'enquête, sauf en cas de danger imminent. De plus, en vertu des dispositions de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, les clients ont droit à la protection des renseignements personnels les concernant, ils ont aussi le droit d'accéder à cette information et de demander qu'elle soit corrigée. Conformément à la loi, le Bureau dépose un rapport annuel au Parlement.

Service à la clientèle

Le Bureau se soucie beaucoup de la qualité du service offert à sa clientèle et cherche constamment des façons de s'améliorer. Comme le nombre d'enquêtes en profondeur n'a cessé d'augmenter depuis cinq ans et que les ressources sont demeurées les mêmes, le Bureau a dû apporter certains changements à ses outils de communication ainsi qu'à ses pratiques et à ses procédures pour continuer d'assurer un service de qualité.

1. Téléphones

Les clients doivent attendre que Postes Canada ait terminé l'examen de leur plainte avant de faire appel à l'ombudsman, s'ils ne sont pas satisfaits des solutions proposées. Comme un grand nombre de clients communiquaient prématurément avec le Bureau, le processus de résolution des plaintes a été intégré au système de réponse vocale automatisée, à la fin de 2006. Cette initiative s'est avérée un succès et a permis de réduire de 53 % le nombre d'appels prématurés. Étant donné que le personnel affecté à l'inscription des plaintes a reçu plus de 10 000 appels en 2007, nous continuerons d'optimiser nos procédures téléphoniques.

2. Site Internet

En 2007, nous avons entrepris de mettre à jour notre site Internet. Nous avons tout d'abord refondu et modifié le contenu pour offrir à notre clientèle des renseignements concis sur :

- ❑ Le processus de résolution des plaintes;
- ❑ Le traitement des plaintes reçues au Bureau de l'ombudsman;
- ❑ Ce à quoi elle peut s'attendre lorsqu'elle s'adresse au Bureau.

Dans un deuxième temps, la mise à jour du site permettra aux clients de soumettre leur plainte en ligne.

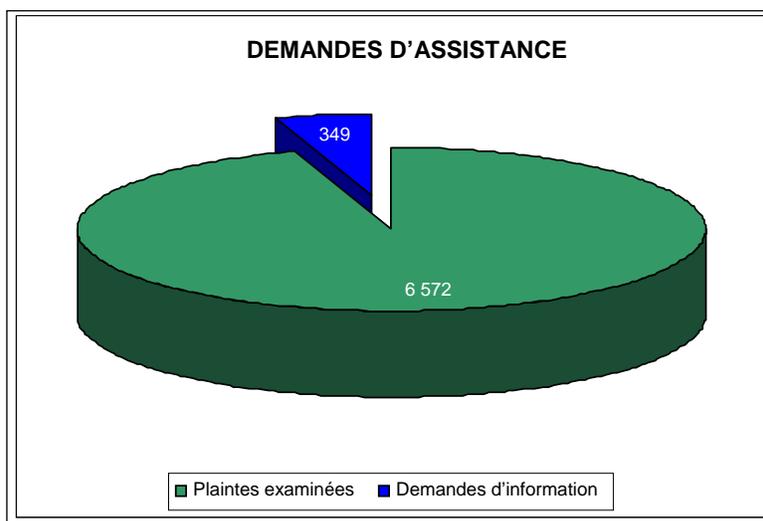
3. Formulaire de Demande de révision

Comme les décisions finales de l'ombudsman tiennent compte des faits qui lui sont présentés et des circonstances propres à chaque plainte, le Bureau demande aux clients de fournir les détails relatifs à leur plainte et se fie aux renseignements inscrits sur le formulaire de *Demande de révision*. Compte tenu du nombre sans cesse croissant de clients qui ne nous fournissaient pas les renseignements nécessaires, nous avons modifié le formulaire de *Demande de révision* afin d'y ajouter des questions susceptibles d'inciter les clients à nous donner plus de renseignements relatifs au produit ou au service. Ceci nous permet d'évaluer plus rapidement les plaintes et de réduire les délais administratifs quand vient le temps de lancer le processus d'enquête.

Statistiques en bref

1. Demandes d'assistance

En 2007, le Bureau a traité 6 921 demandes d'assistance; nous avons répondu à 349 demandes de renseignements et examiné 6 572 plaintes, ce qui représente une diminution de 5 % par rapport à l'année précédente.



2. Plaintes examinées

Le processus de résolution des plaintes offre à Postes Canada toutes les possibilités de résoudre les plaintes de la clientèle. Donc, avant de faire appel à l'ombudsman, les clients doivent d'abord communiquer avec le Service à la clientèle de Postes Canada. Les préposés au service à la clientèle tenteront de régler leur plainte et leur fourniront un numéro de dossier de référence. Lorsque Postes Canada a terminé son examen et rendu une décision, les clients, s'ils ne sont pas satisfaits des solutions proposées, peuvent faire appel à l'ombudsman.

a. Plaintes traitées à l'inscription

Une fois que le personnel affecté à l'inscription des plaintes détermine que celles-ci relèvent de l'ombudsman et que le processus de résolution des plaintes a été suivi, les clients sont informés qu'ils doivent remplir le formulaire de *Demande de révision* avant qu'on puisse en faire l'évaluation.

Le personnel affecté à l'inscription des plaintes peut référer un client à Postes Canada dans des circonstances exceptionnelles. De plus, les clients peuvent être orientés vers un large éventail d'organismes des secteurs public ou privé si leurs plaintes ne sont pas liées au service postal ou ne s'inscrivent pas dans le mandat de l'ombudsman.

b. Plaintes réglées aux premières étapes du processus d'enquête

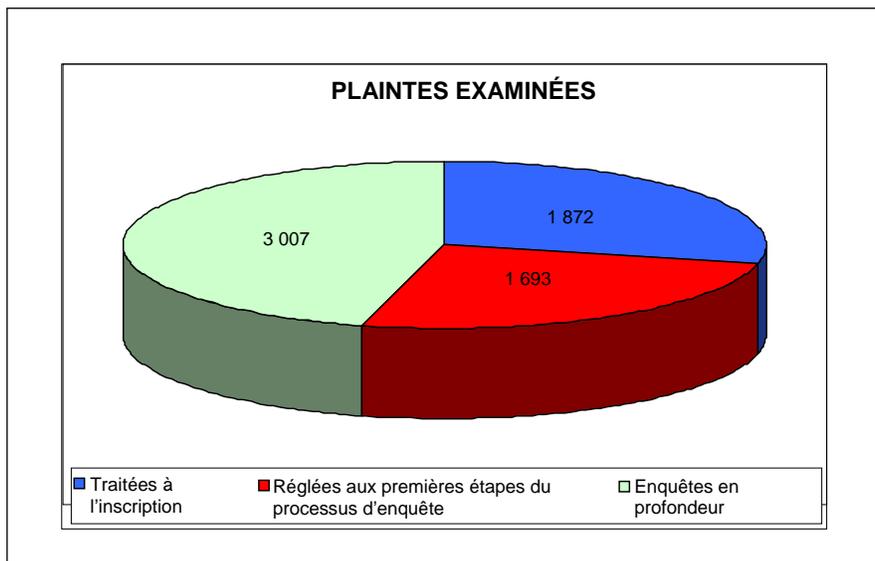
Si l'on découvre aux premières étapes du processus qu'il manque des renseignements essentiels à la poursuite de l'enquête, le Bureau suspend ses activités jusqu'à ce qu'on lui fournisse tous les renseignements nécessaires.

Les activités sont aussi suspendues si Postes Canada n'a pas terminé son examen. Si les clients ne sont pas satisfaits des solutions proposées, ils peuvent demander que leur dossier soit réactivé.

c. Enquêtes en profondeur

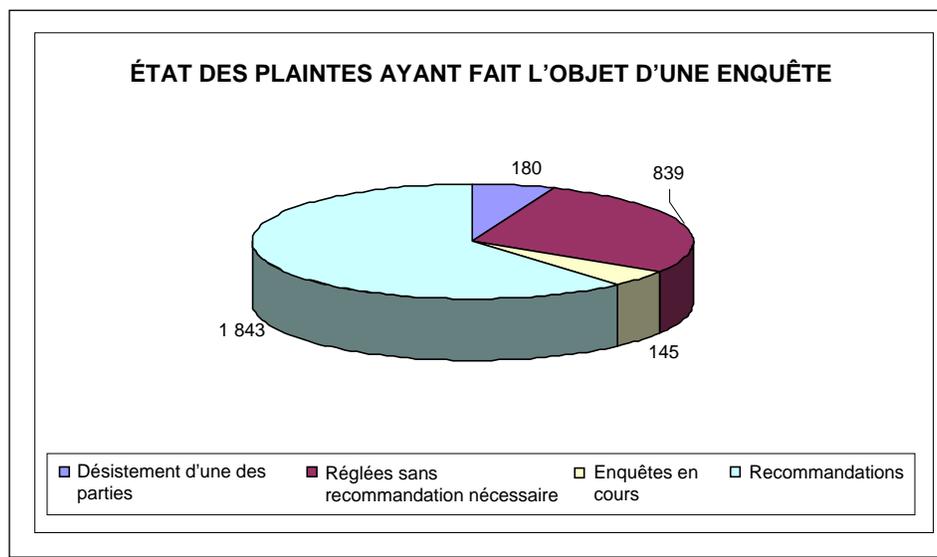
Toutes les enquêtes visent à déterminer si Postes Canada a suivi correctement ses politiques, ses procédures et ses lignes directrices. Les enquêteurs ont le pouvoir discrétionnaire d'interroger les parties en cause dans un différend, et peuvent, dans certains cas, se rendre sur place pour vérifier les renseignements ou les preuves sur lesquels les parties sont en désaccord.

Les éléments clés des différends sont décrits dans les rapports d'enquête et sont soumis à l'ombudsman qui examine soigneusement les faits présentés avant de rendre ses décisions.



3. État des plaintes ayant fait l'objet d'une enquête

Le graphique suivant donne un aperçu de la façon dont les plaintes ont été réglées, y compris les recommandations formulées par l'ombudsman.



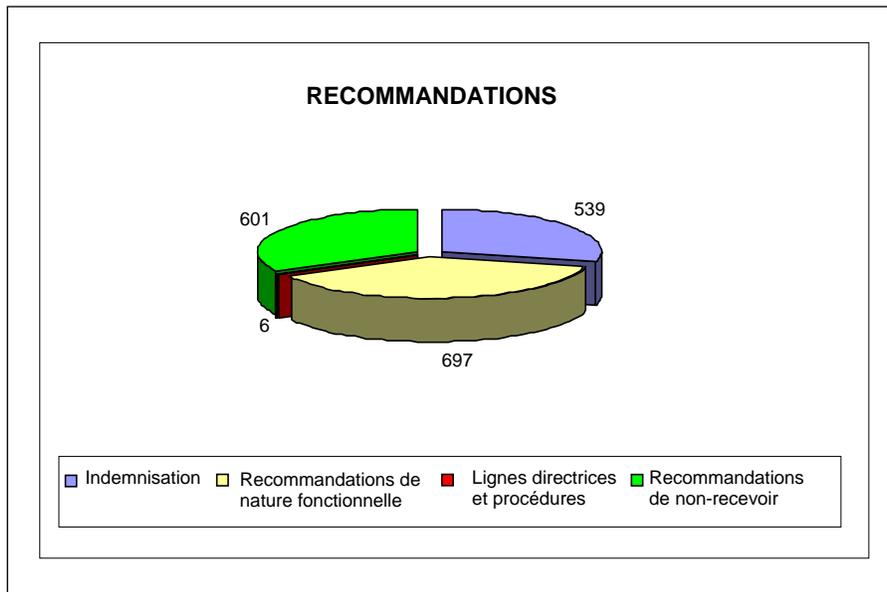
4. Recommandations

L'ombudsman examine tous les rapports d'enquête et formule des recommandations sur les mesures à prendre pour régler de façon équitable les plaintes des clients. Puisque l'ombudsman n'a pas le pouvoir d'imposer ses recommandations, il se fie à son pouvoir moral de persuasion pour s'assurer que toutes les parties les prennent en considération. Postes Canada est libre d'accepter ou de rejeter les recommandations qui lui sont faites.

Le graphique suivant illustre la répartition des 1 843 recommandations que l'ombudsman a soumises à Postes Canada.

- *Indemnisation* – L'ombudsman a recommandé que les clients soient indemnisés, en tout ou en partie, à cause d'un manquement dans le service.
- *Recommandations de nature fonctionnelle* – L'ombudsman a recommandé à Postes Canada de mettre en œuvre des mesures correctives en vue d'améliorer la qualité du service offert à un client ou à un groupe de clients à l'échelle locale ou régionale.

- *Lignes directrices et procédures* – L'ombudsman a recommandé que Postes Canada modifie ses lignes directrices et ses procédures pour garantir la cohérence du service offert.
- *Recommandations de non-recevoir* – L'ombudsman a recommandé que Postes Canada s'en tienne à sa décision originale parce qu'il n'y avait pas lieu de proposer une autre solution.



Pour 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