

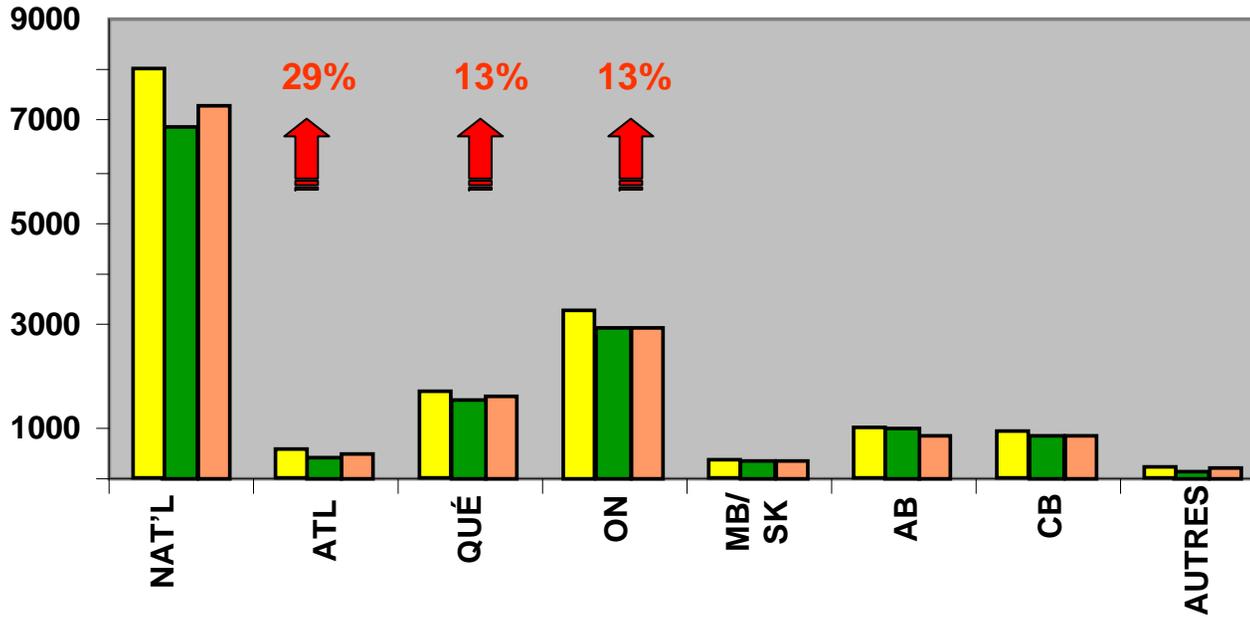


RAPPORT ANNUEL 2008

Présenté au Conseil d'administration de Postes Canada

Le 26 mars 2009

DEMANDES D'ASSISTANCE TENDANCES SUR 3 ANS



VOLUME

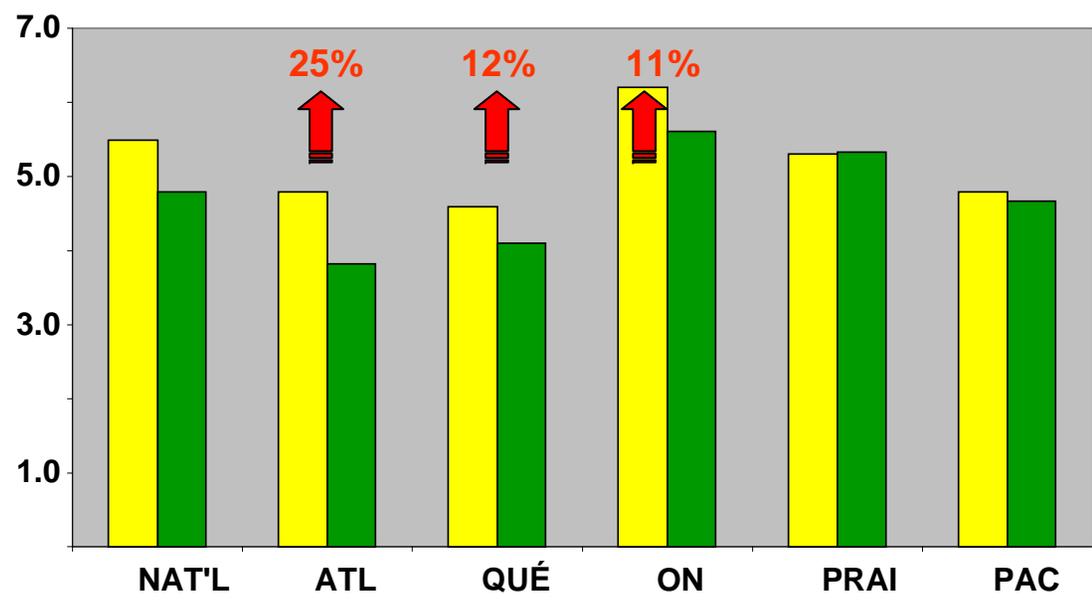
■ 2008: 8041 ■ 2007: 6921 ■ 2006: 7290

Hausse de 16%

VOLUME NORMALISÉ PAR POINT DE REMISE (1/10,000)

■ 2008: 5.5 ■ 2007: 4.8

Hausse de 15%

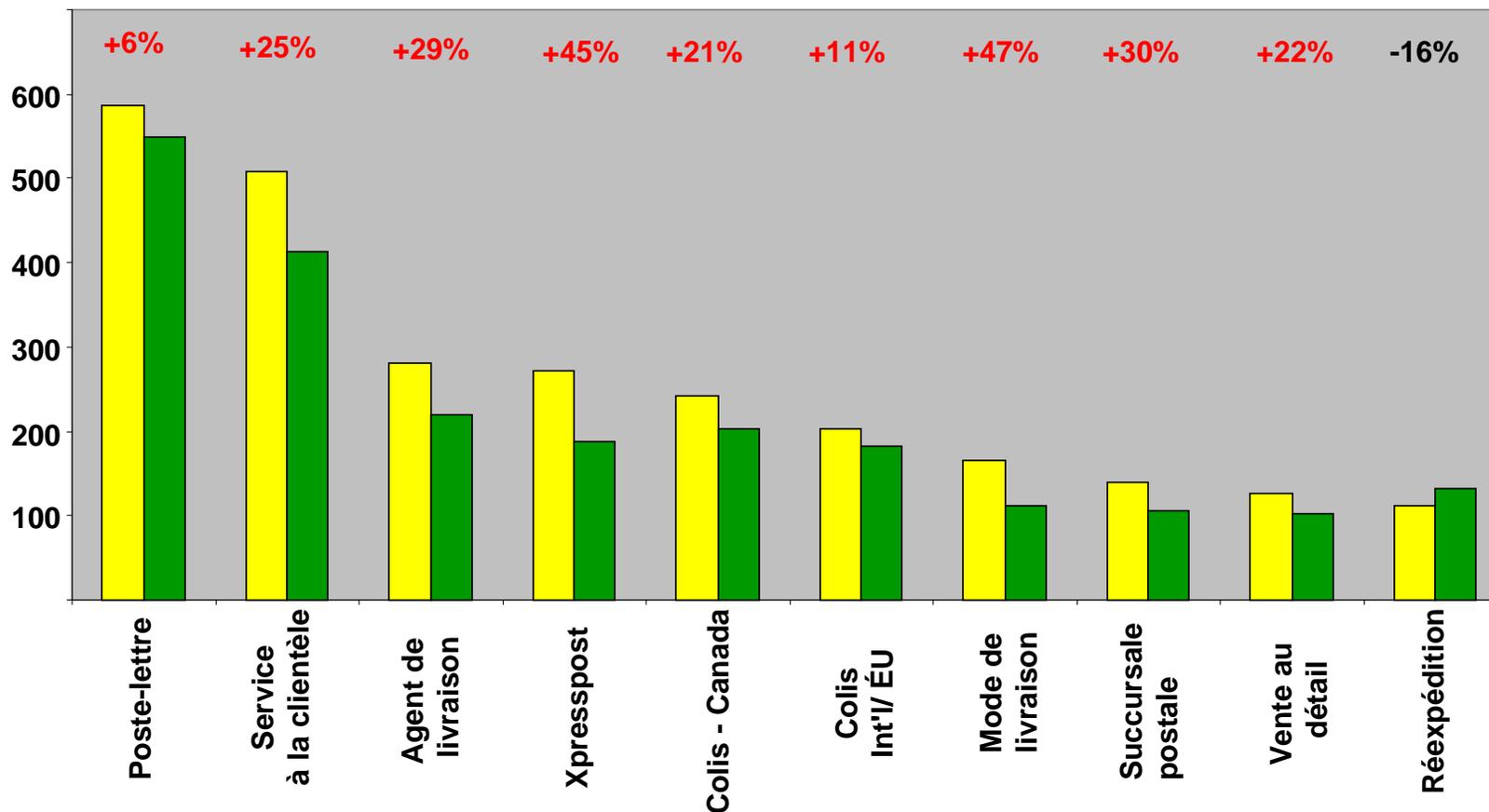


LES 10 PLAINTES LES PLUS FRÉQUENTES DOSSIERS D'ENQUÊTE



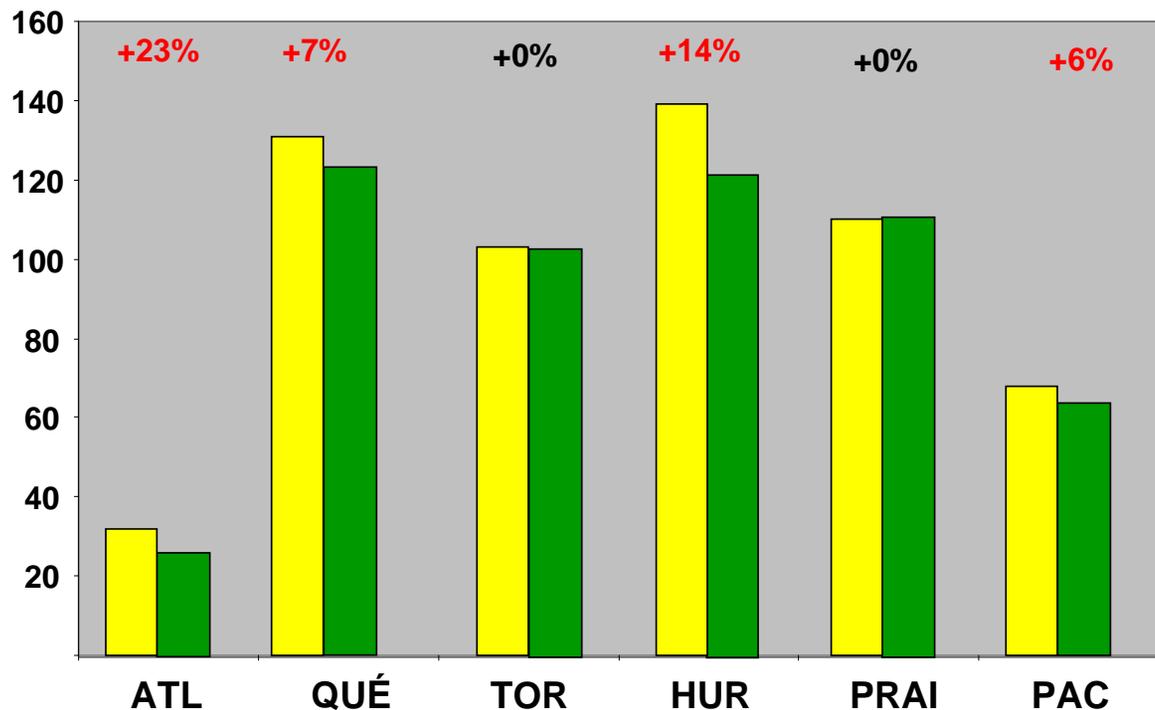
■ 2008: 2635 dossiers
 ■ 2007: 2210 dossiers
 HAUSSE DE 19%

Le Top 10 national = 2635 dossiers d'enquête
= 79% de la charge de travail



LES 10 PLAINTES LES PLUS FRÉQUENTES

1. POSTE-LETTRE



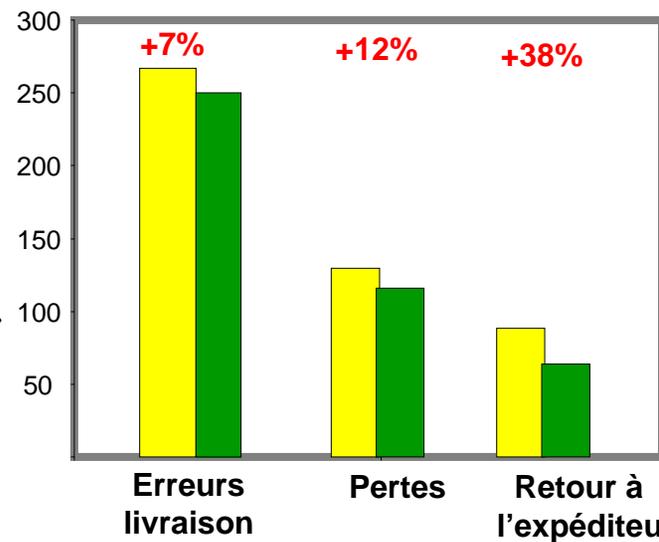
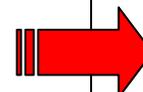
2008: 583 DOSSIERS
2007: 548 DOSSIERS

HAUSSE DE 6%

Plaintes liées à la poste-lettre traitées par le Service à la clientèle: hausse de 3%

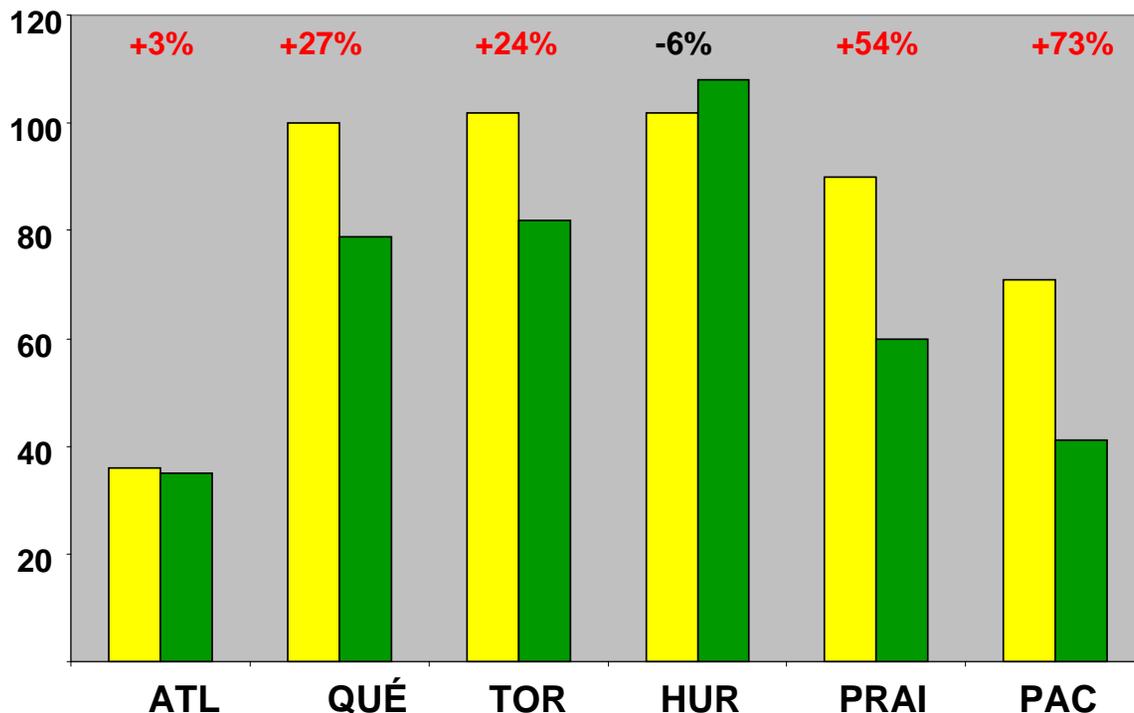
3 CAUSES EXPLIQUENT 84% DE TOUTES LES PLAINTES LIÉES À LA POSTE-LETTRE:

Erreurs de livraison:	46%
Pertes:	22%
Retour à l'expéditeur:	16%

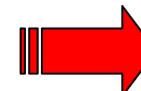


LES 10 PLAINTES LES PLUS FRÉQUENTES

2. SERVICE À LA CLIENTÈLE



2008: 509 DOSSIERS
2007: 406 DOSSIERS

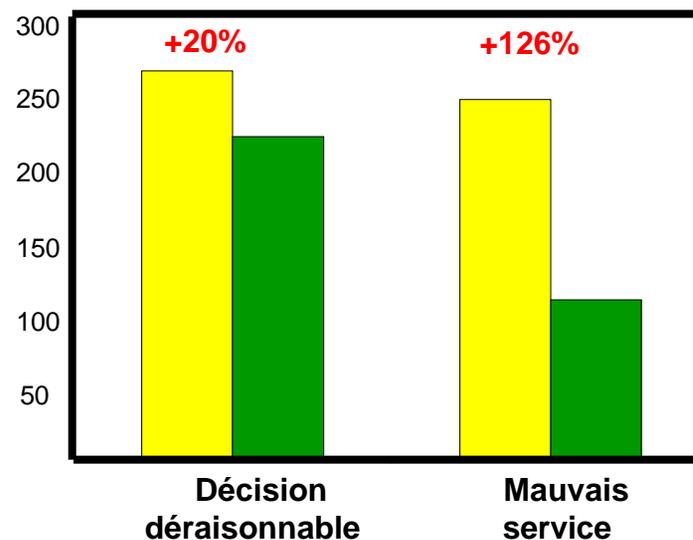
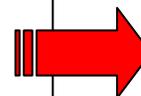


HAUSSE DE 25%

Volume normalisé par point de remise (1/10,000): 0.3
Aucun changement

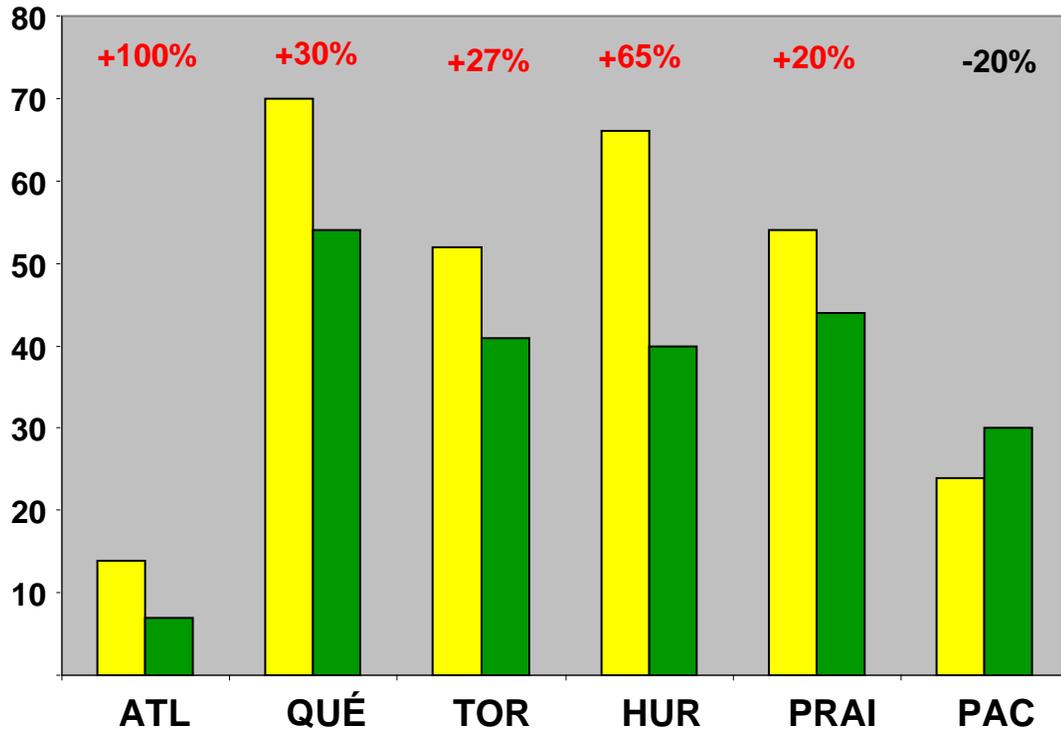
2 CAUSES EXPLIQUENT 99.6% DE TOUTES LES PLAINTES LIÉES AU SERVICE À LA CLIENTÈLE:

Décision déraisonnable: 51%
Mauvais service: 48%



LES 10 PLAINTES LES PLUS FRÉQUENTES

3. AGENT DE LIVRAISON

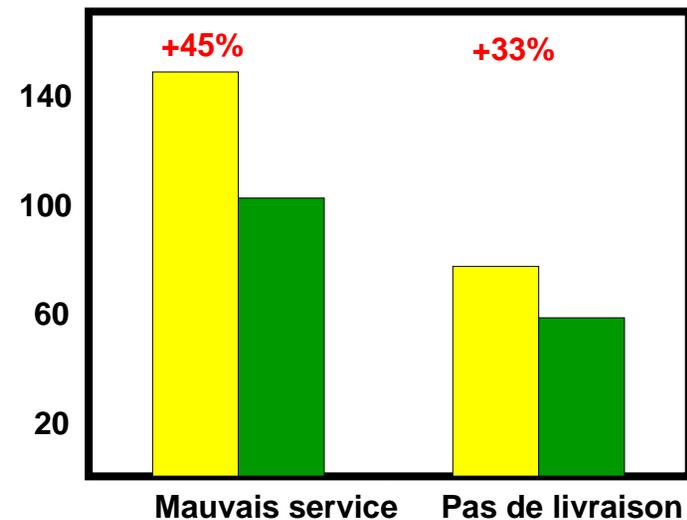
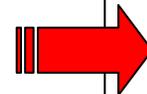


■ 2008: 280 DOSSIERS
■ 2007: 217 DOSSIERS

Hausse de 29%

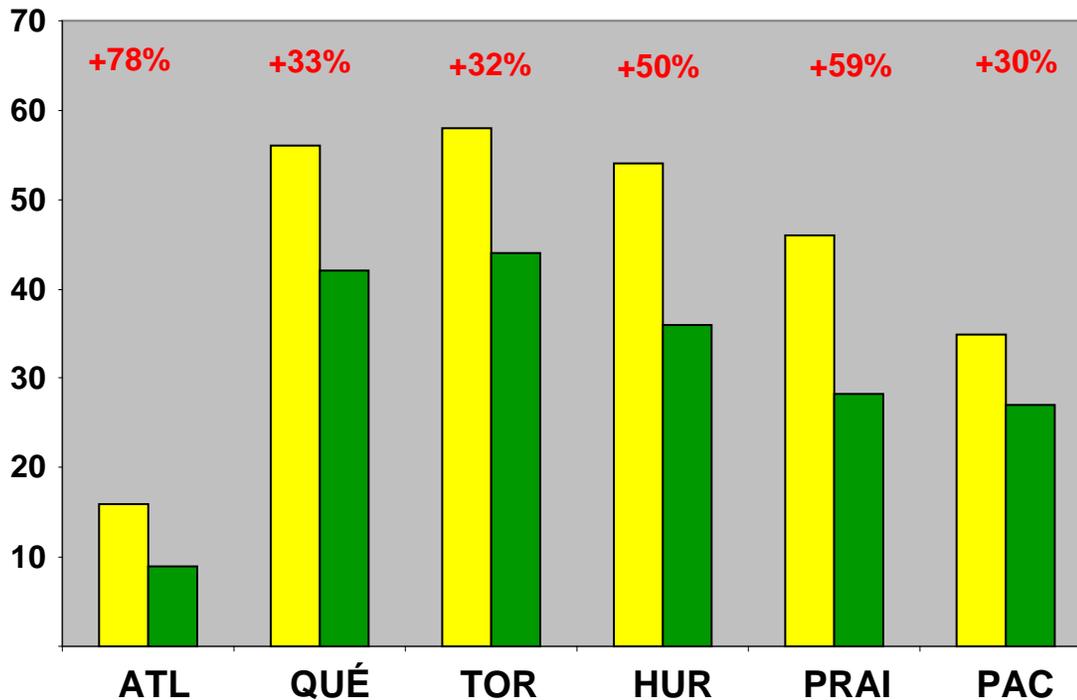
2 CAUSES EXPLIQUENT 80% DE TOUTES LES PLAINTES LIÉES À L'AGENT DE LIVRAISON:

Mauvais service:	53%
Pas de livraison:	27%



LES 10 PLAINTES LES PLUS FRÉQUENTES

4. XPRESSPOST



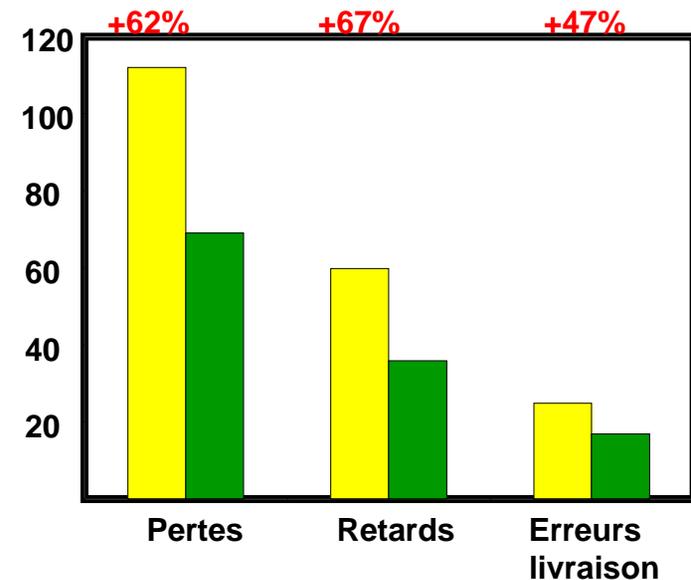
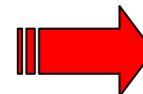
2008: 272 DOSSIERS
2007: 187 DOSSIERS

Hausse de 45%

Plaintes liées à Xpresspost traitées par le Service à la clientèle: hausse de 17%

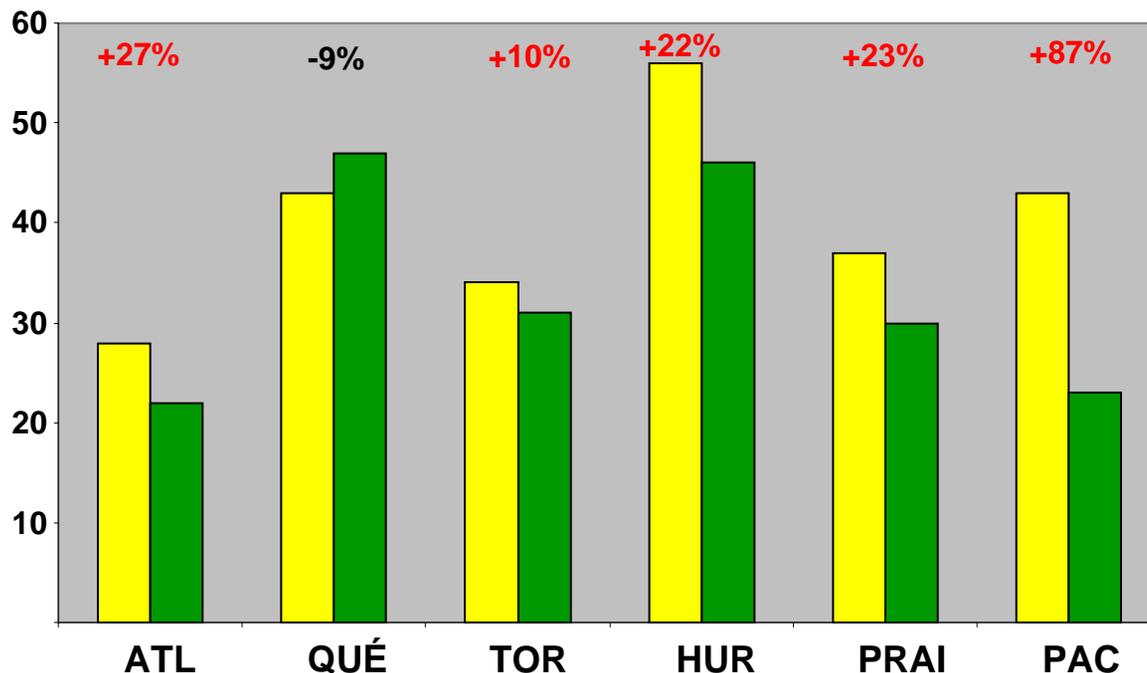
3 CAUSES EXPLIQUENT 72% DE TOUTES LES PLAINTES LIÉES À XPRESSPOST:

Pertes: 41%
Retards: 22%
Erreurs de livraison: 9%

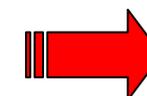


LES 10 PLAINTES LES PLUS FRÉQUENTES

5. COLIS - CANADA



■ 2008: 241 DOSSIERS
■ 2007: 200 DOSSIERS

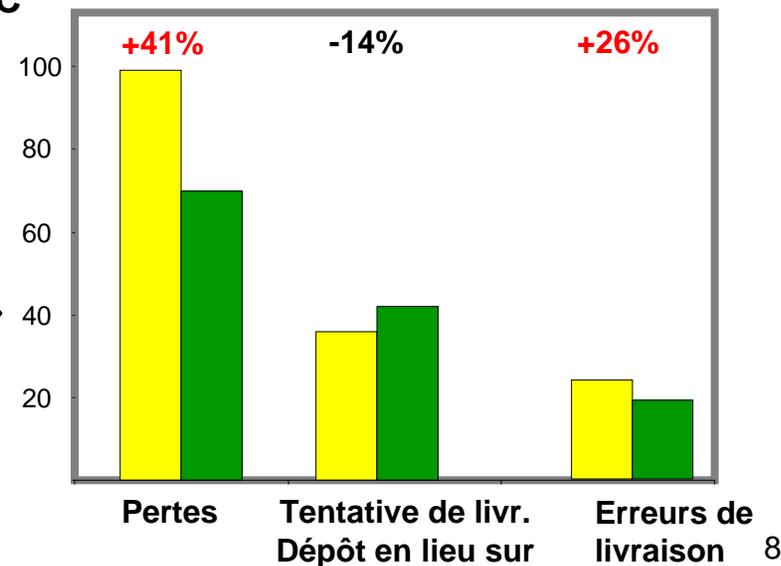
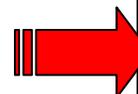


Hausse de 21%

Plaintes liées aux colis - Canada traitées par le Service à la clientèle: hausse de 3.1%

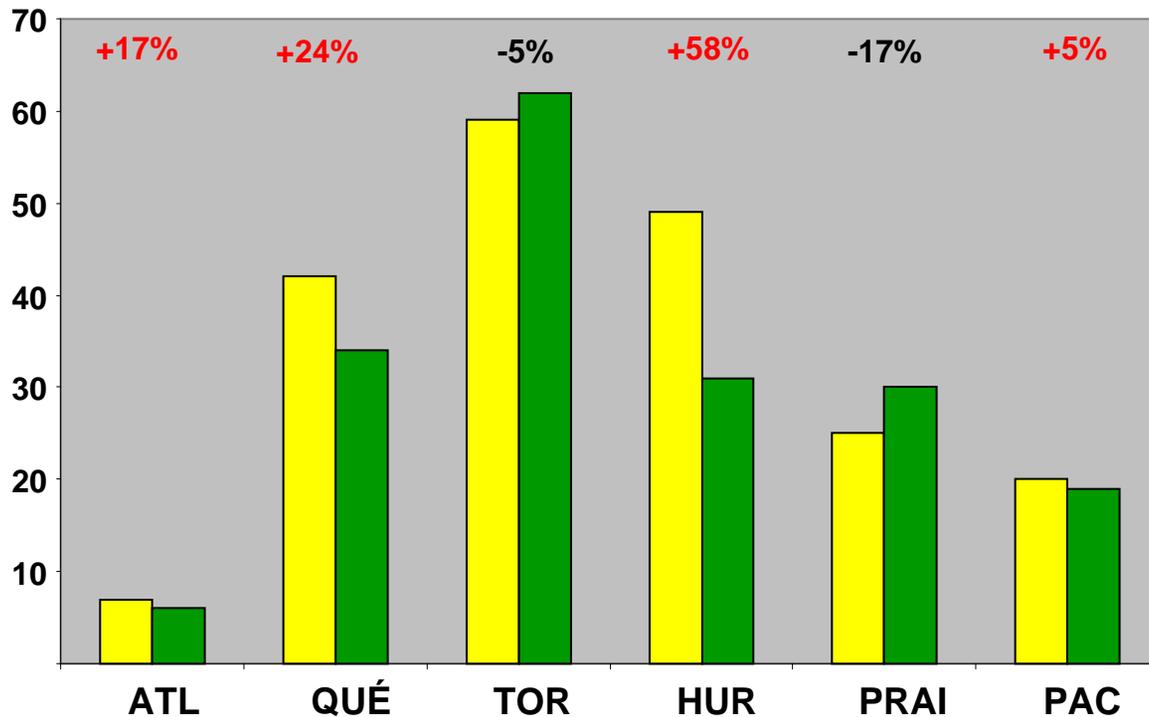
3 CAUSES EXPLIQUENT 82% DE TOUTES LES PLAINTES LIÉES AUX COLIS - CANADA

Pertes: 51%
 Pas de tentative de livraison et dépôt en lieu sur: 19%
 Erreurs de livraison: 12%



LES 10 PLAINTES LES PLUS FRÉQUENTES

6. COLIS – INT'L / ÉU



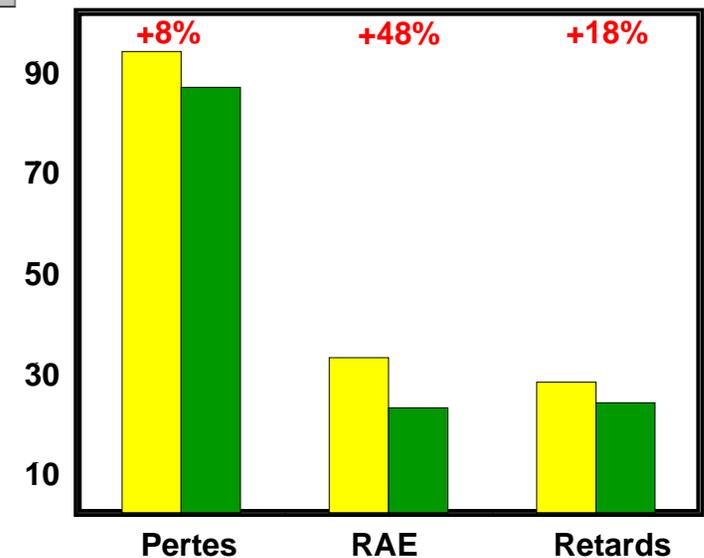
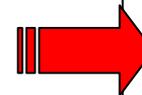
■ 2008: 202 DOSSIERS
■ 2007: 182 DOSSIERS

Hausse de 11%

Plaintes liées aux colis – Int'l /
 ÉU traitées par le Service à la
 clientèle: hausse de 4.6%

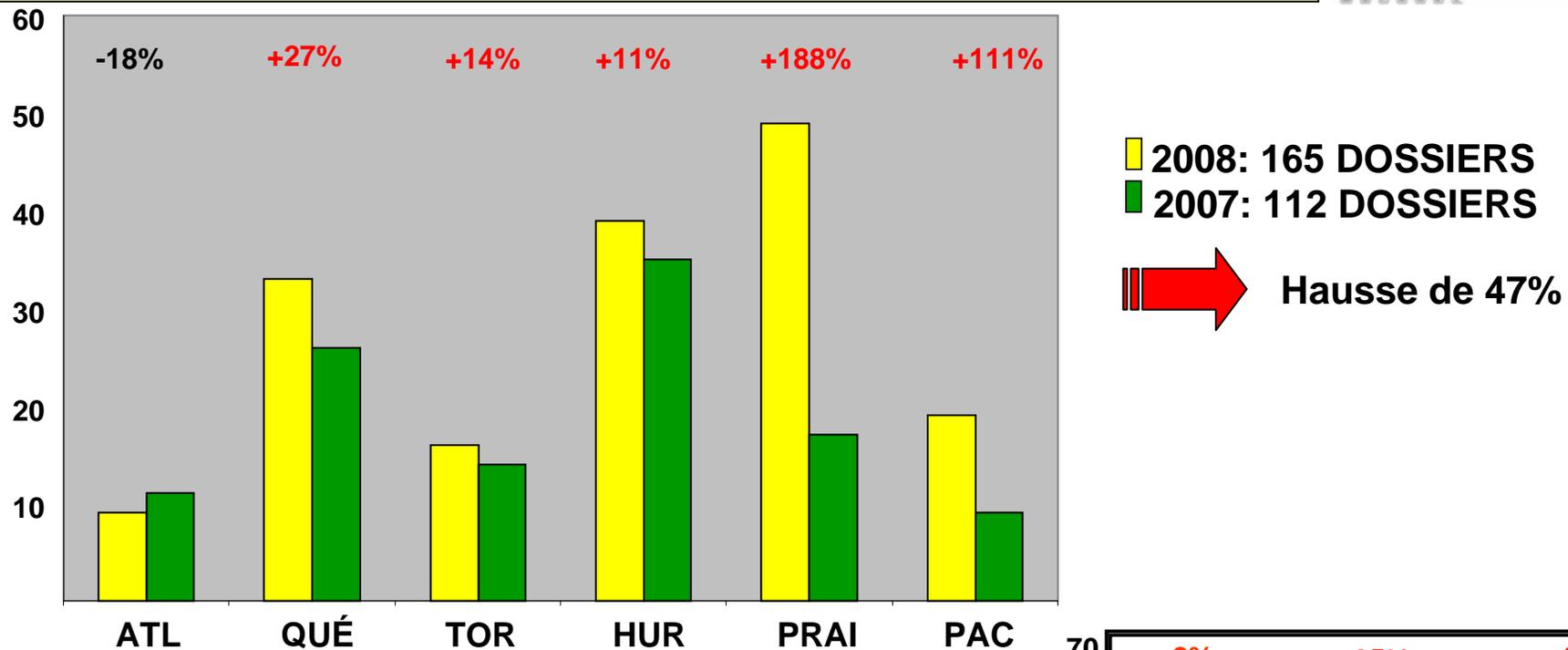
3 CAUSES EXLIQUENT 74% DE TOUTES LES PLAINTES LIÉES AUX COLIS - INT'L / ÉU:

Pertes: 46%
 RAE: 15%
 Retards: 13%



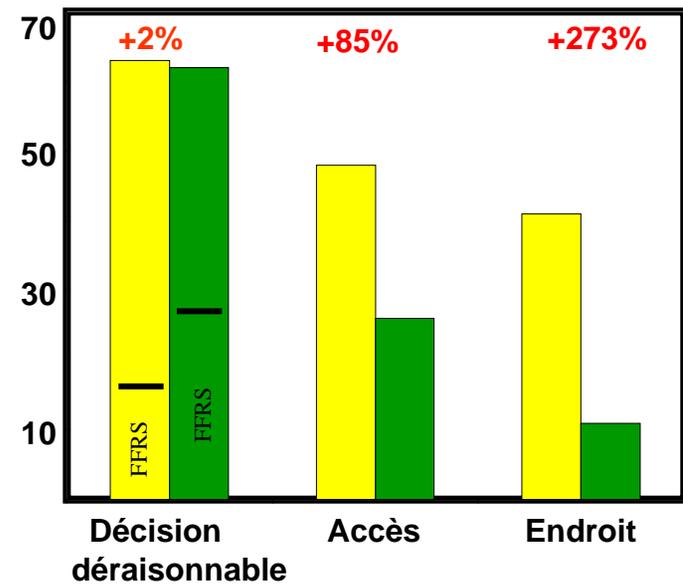
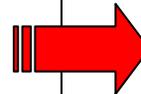
LES 10 PLAINTES LES PLUS FRÉQUENTES

7. MODE DE LIVRAISON



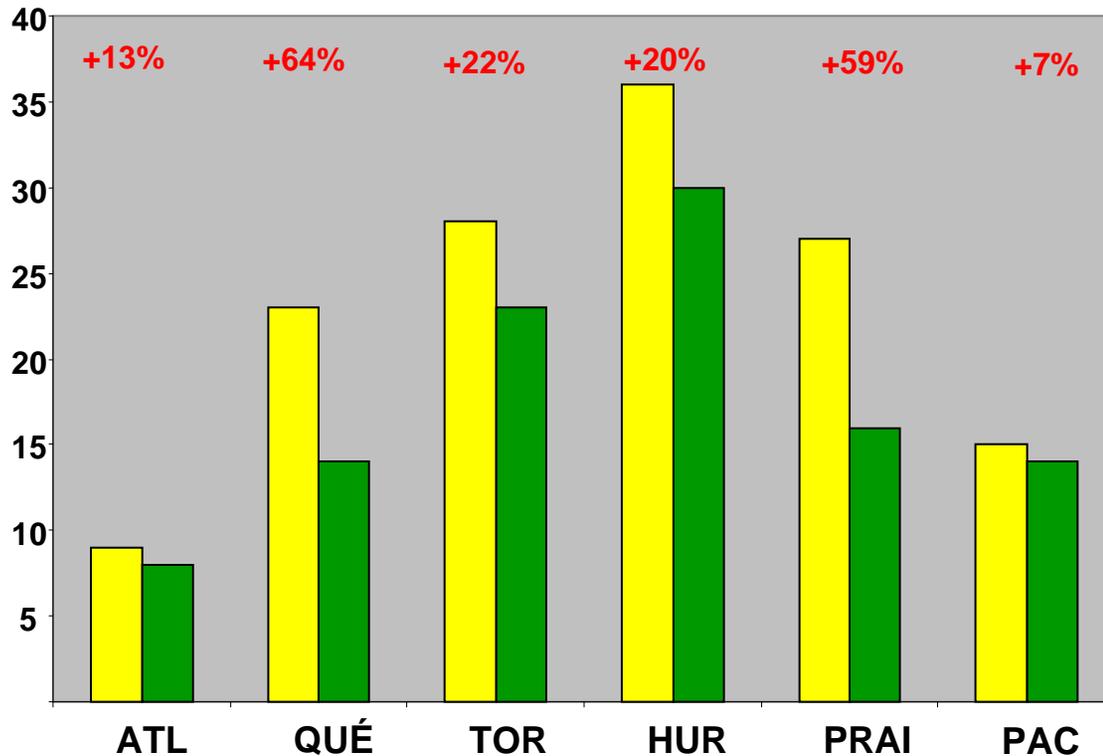
3 CAUSES EXPLIQUENT 92% DE TOUTES LES PLAINTES LIÉES AU MODE OF LIVRAISON:

Décision déraisonnable:	38%
Accès:	29%
Endroit:	25%



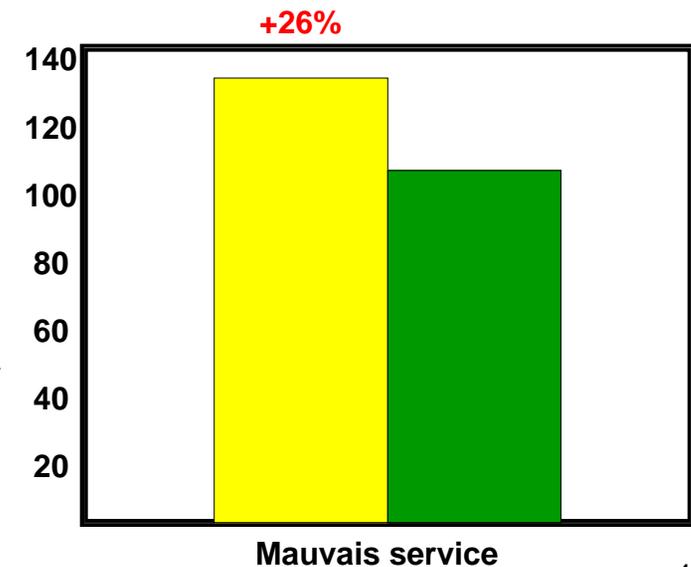
LES 10 PLAINTES LES PLUS FRÉQUENTES

8. SUCCURSALE POSTALE



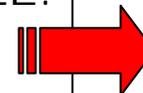
■ 2008: 138 DOSSIERS
■ 2007: 106 DOSSIERS

Hausse de 30%



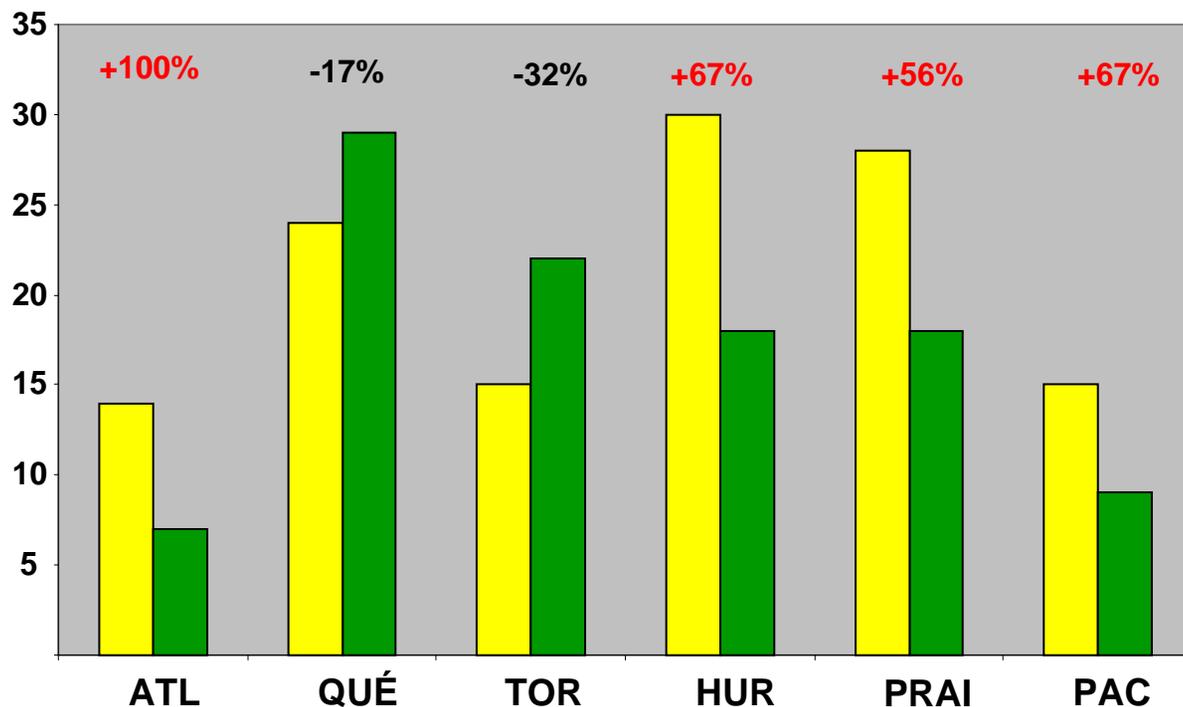
1 CAUSE EXPLIQUE 95% DE TOUTES LES PLAINTES LIÉES À LA SUCC. POSTALE:

Mauvais service: 95%
 (manque de courtoisie, pas de réponse, pas de suivi)

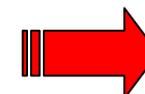


LES 10 PLAINTES LES PLUS FRÉQUENTES

9. VENTE AU DÉTAIL



■ 2008: 126 DOSSIERS
■ 2007: 103 DOSSIERS

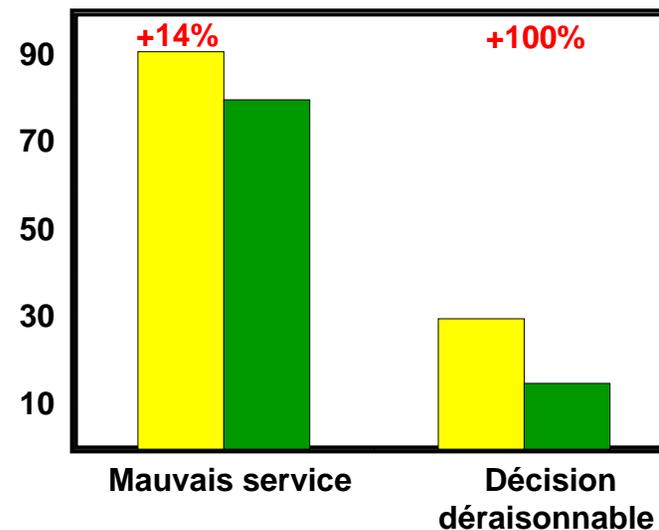


Hausse de 22%

Plaintes liées à la vente au détail traitées par le Service à la clientèle: hausse de 25%

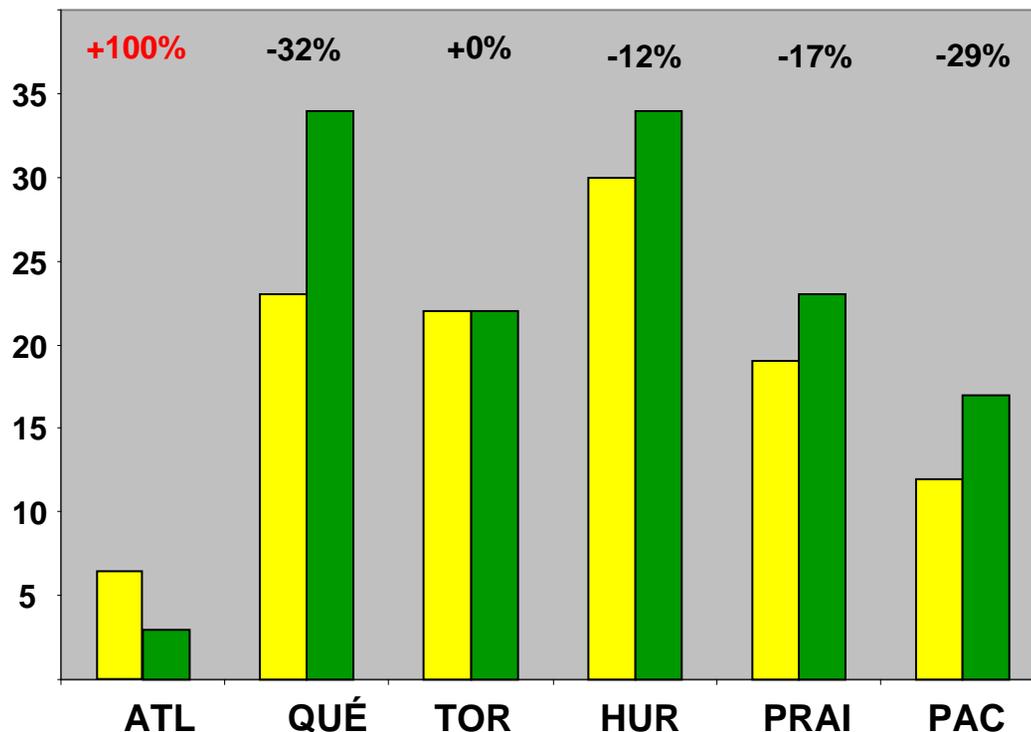
2 CAUSES EXPLIQUENT 96% DE TOUTES LES PLAINTES LIÉES À LA VENTE AU DÉTAIL:

Mauvais service:	72%
Décision déraisonnable:	24%



LES 10 PLAINTES LES PLUS FRÉQUENTES

10. RÉEXPÉDITION



■ 2008: 112 DOSSIERS
■ 2007: 133 DOSSIERS

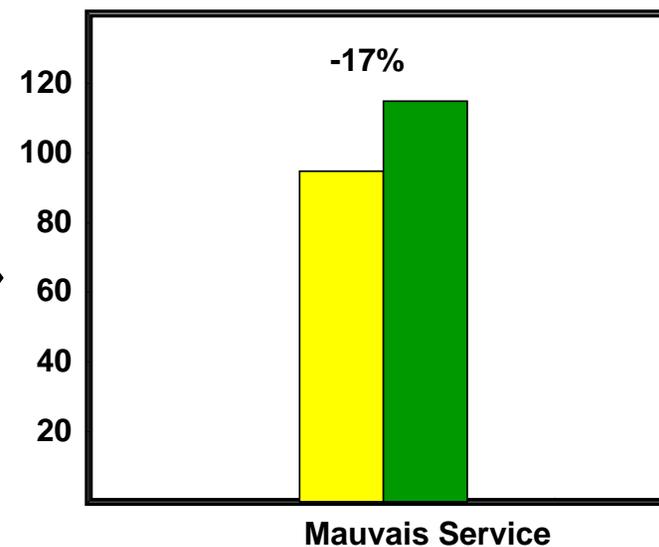


Baisse de 16%

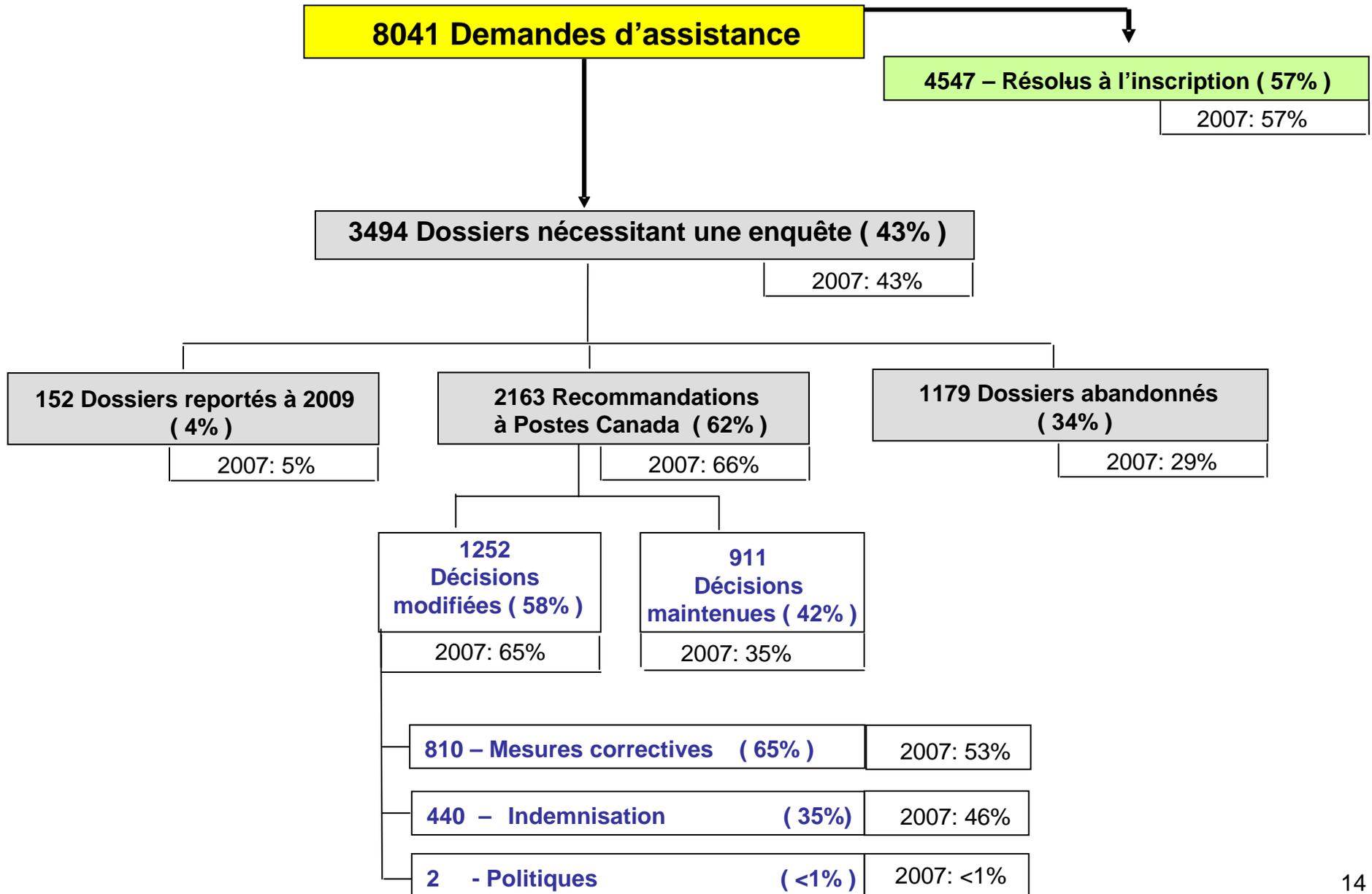
Plaintes liées au service de réexpédition du courrier traitées par le Service à la clientèle: baisse de 7%

1 CAUSE EXPLIQUE 85% DE TOUTES LES PLAINTES LIÉES À LA RÉEXPÉDITION DU COURRIER:

Mauvais service: 85%
(pas de livraison, livraison sporadique)



TRAITEMENT DES DOSSIERS APERÇU 2008



SOMMAIRE DES RÉOLUTIONS DES PLAINTES



2163 Recommandations à Postes Canada

911 (42%)
Décisions de Postes Canada
sont maintenues

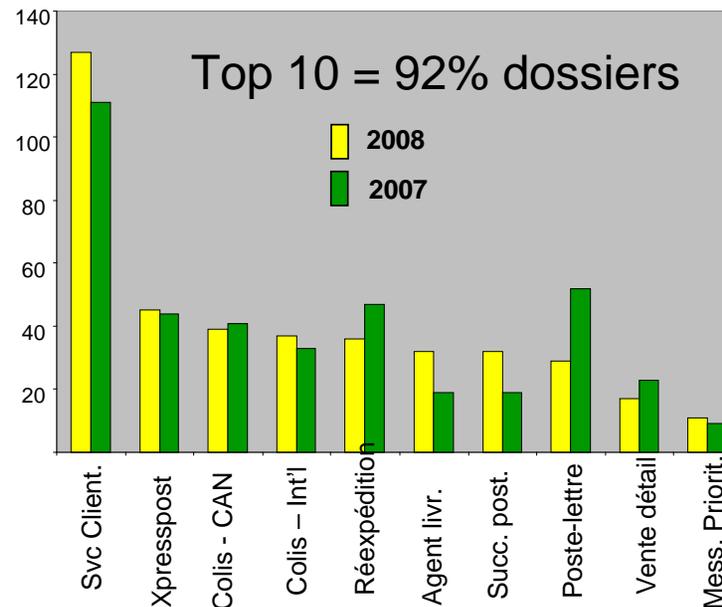
1252 (58%)
Décisions de Postes Canada sont modifiées

810
Mesures correctives
(65%)

440
Indemnisation
(35%)

2
Politiques / Procédures
(<1%)

Contrôle du courrier
Lettre d'excuse
Prolongation ACA
Recherches CEND
Changement de serrure BPCOM



Définition d'adresse /
destinataire pour le
courrier enregistré

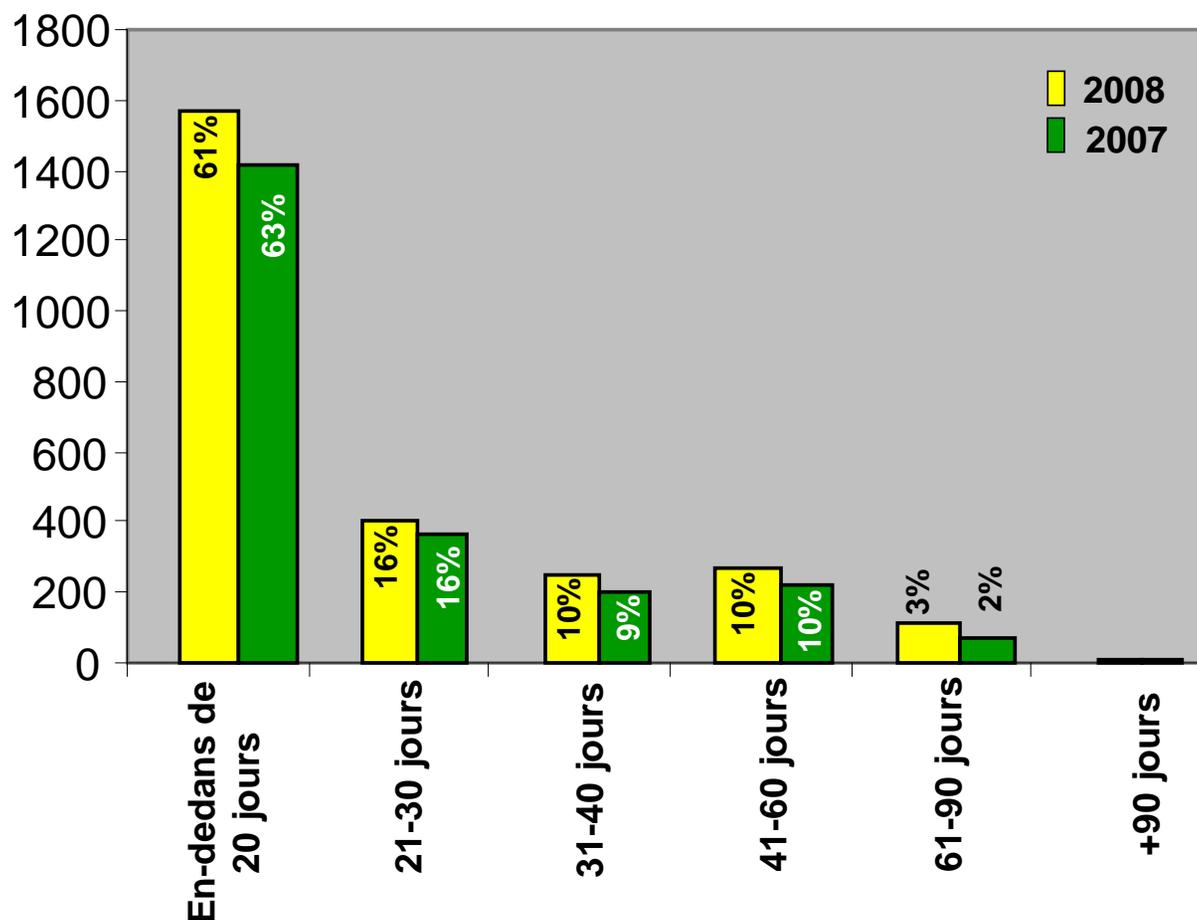
Vandalisme des BPCOM:
avis aux clients

GESTION DE LA CHARGE DE TRAVAIL

Temps de clôture des dossiers d'enquête



Le bureau a pu absorber une hausse de 17% au niveau des enquêtes closes sans répercussion négative sur le temps d'attente du client.



87% des dossiers sont clos en 40 jours

DISTRIBUTION DE LA CHARGE DE TRAVAIL DEMANDES D'ASSISTANCE



Lancement du formulaire de plainte en ligne à la fin septembre pour améliorer l'accès du public aux services de l'ombudsman: 657 plaintes en ligne reçues dans le dernier trimestre, soit 26% de toutes les demandes d'assistance.

