

**RAPPORT ANNUEL 2009**

# TABLE DES MATIÈRES

1. Volumes traités: demandes d'assistance enquêtes	Page 3
2. Le top 10 des plaintes enquêtées et les causes sous-jacentes	Pages 4 -14
3. Distribution régionale des plaintes	Pages 15 - 20
4. Le top 10 des plaintes enquêtées par région et par trimestre	Pages 21 - 26
5. Faits saillants relatifs aux opérations du Bureau	Pages 27 - 28

# Volumes traités: Demandes d'assistance et enquêtes



## Demandes d'assistance

■ 2009: 6209 **Diminution de 23%**  
■ 2008: 8041 **par rapport à 2008**  
■ 2007: 6921

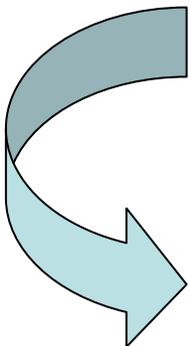
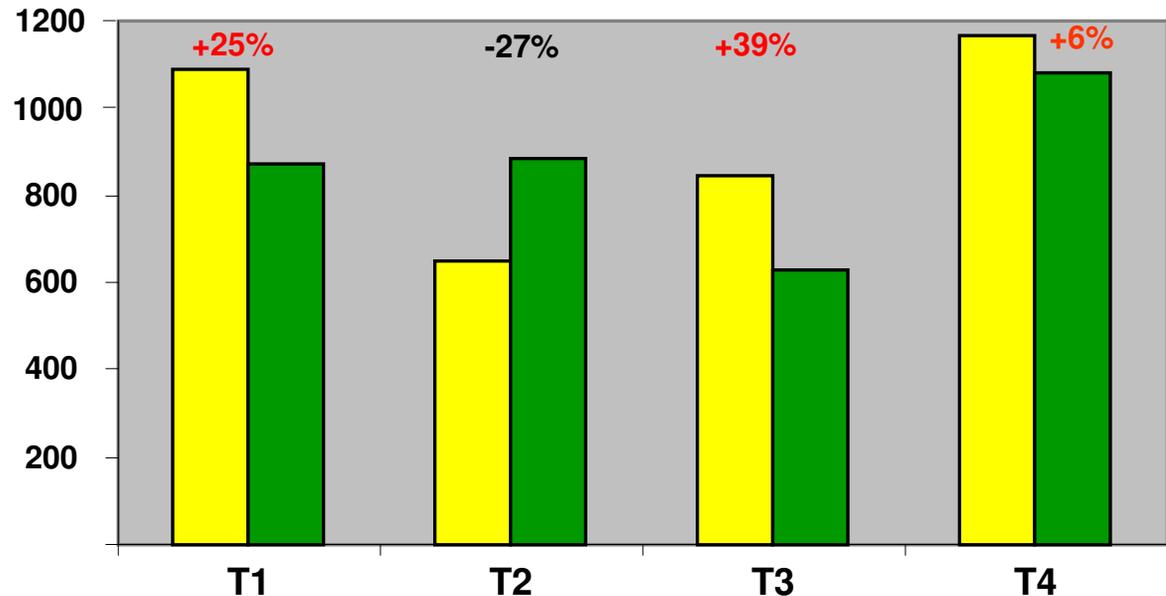
## Volume normalisé par point de remise ( 1/10,000 )

2009: 3.9 **Diminution de 29%**  
 2008: 5.5 **par rapport à 2008**

**Une réduction au niveau des demandes d'assistance en 2009...  
MAIS une proportion plus élevée de plaintes enquêtées:**

**60% des demandes d'assistance ont été enquêtées en 2009  
41% des demandes d'assistance ont été enquêtées en 2008**

■ 2009: 3708 enquêtes **Hausse de 6%**  
■ 2008: 3494 enquêtes



## 2051 résolutions recommandées à Postes Canada:

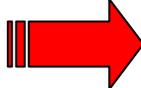
- 64%: mesures additionnelles prises par Postes Canada
- 36%: nos enquêtes appuient le traitement de la plainte par Postes Canada
- 9 changements relatifs aux politiques et procédures de Postes Canada

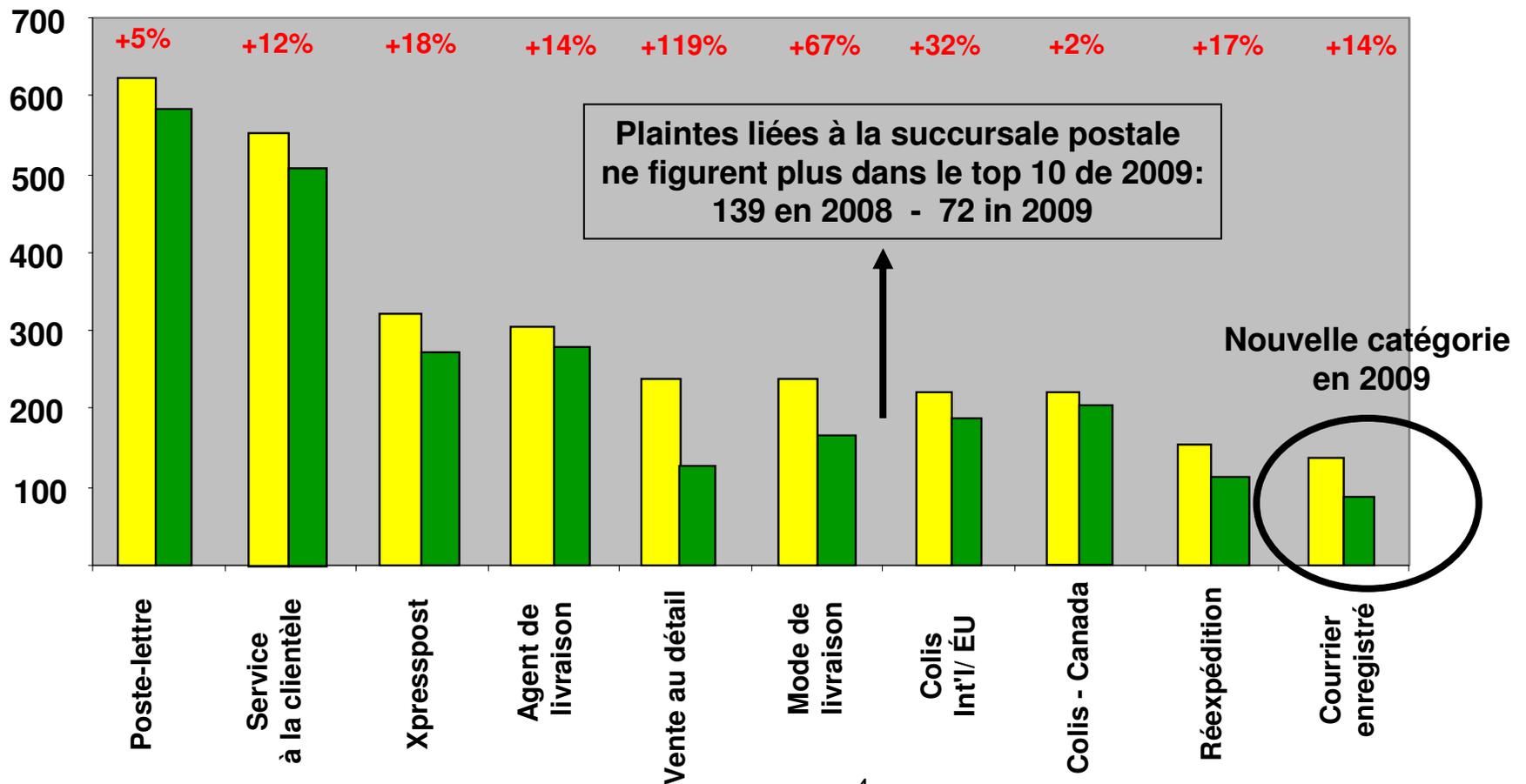
# Le top 10 des plaintes enquêtées 2009 par rapport à 2008



■ 2009  
■ 2008

**Le top 10 compte 3136 plaintes enquêtées  
= 85% du volume traité**

2008 TOP 10: 2635 plaintes enquêtées  Hausse de 19% en 2009



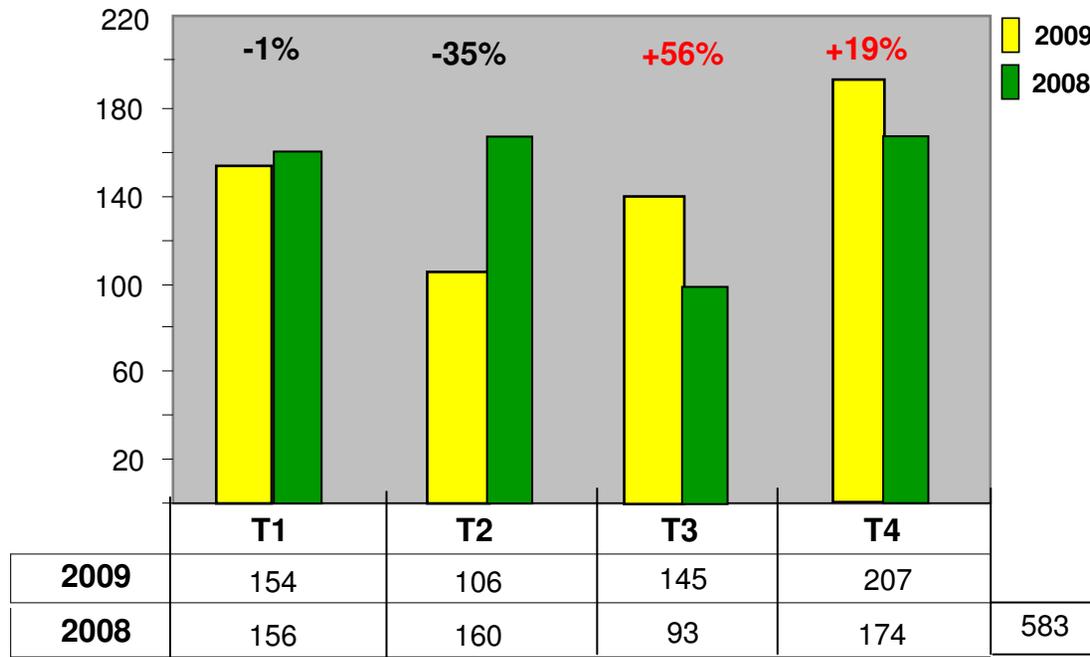
# LE TOP 10 NATIONAL

## 1. Poste- lettre



**Total des plaintes enquêtées: 3708**  
**Poste lettre: 612, soit 17% des enquêtes**

**Hausse de 5%**



- Les erreurs de livraison représentent 39% des plaintes liées à la poste lettre.
- En 2008, les erreurs de livraison représentaient 46% des plaintes liées à la poste lettre

Résultats des enquêtes sur les erreurs de livraison:  
• 96% des cas: mesures additionnelles prises par Postes Canada.

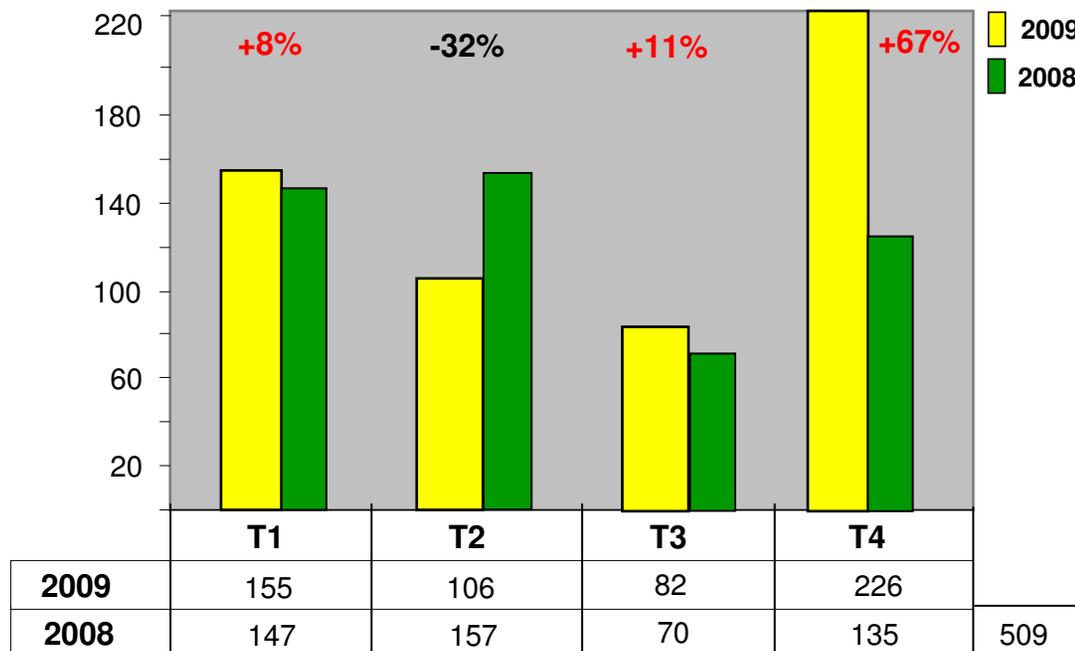
# LE TOP 10 NATIONAL

## 2. Service à la clientèle



**Total des plaintes enquêtées: 3708**  
**Service à la clientèle: 569, soit 15% des enquêtes**

**Hausse de 12%**



- Les décisions déraisonnables par les préposés aux centres d'appels représentent 50% des plaintes enquêtées.
- En 2008, les décisions déraisonnables représentaient 51% des enquêtes liées au Service à la clientèle.

Résultats des enquêtes sur les décisions déraisonnables:  
 • 48% des cas: mesures additionnelles prises par Postes Canada

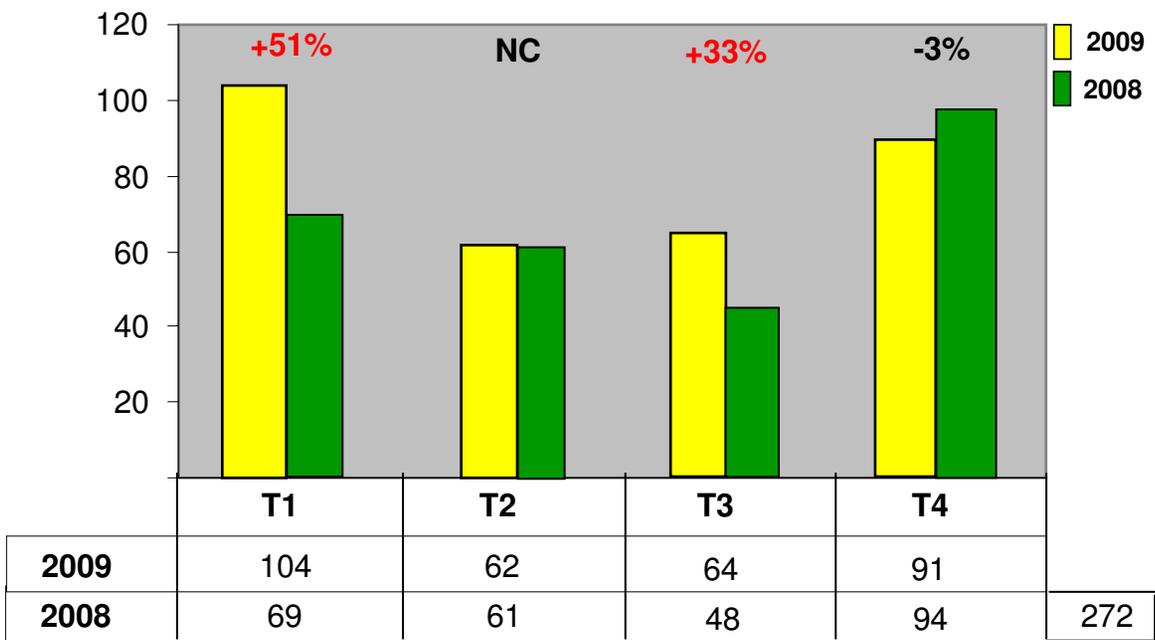
# LE TOP 10 NATIONAL

## 3. XPRESSPOST



**Total des plaintes enquêtées: 3708**  
**Xpresspost: 321, soit 9% des enquêtes**

**Hausse de 18%**



- La perte de l'envoi représente 43% des plaintes liées à Xpresspost.
- En 2008, la perte de l'envoi représentait 41% des plaintes liées à Xpresspost.

Résultats des enquêtes sur la perte de l'envoi Xpresspost:

- 63% des cas: mesures additionnelles prises par Postes Canada.

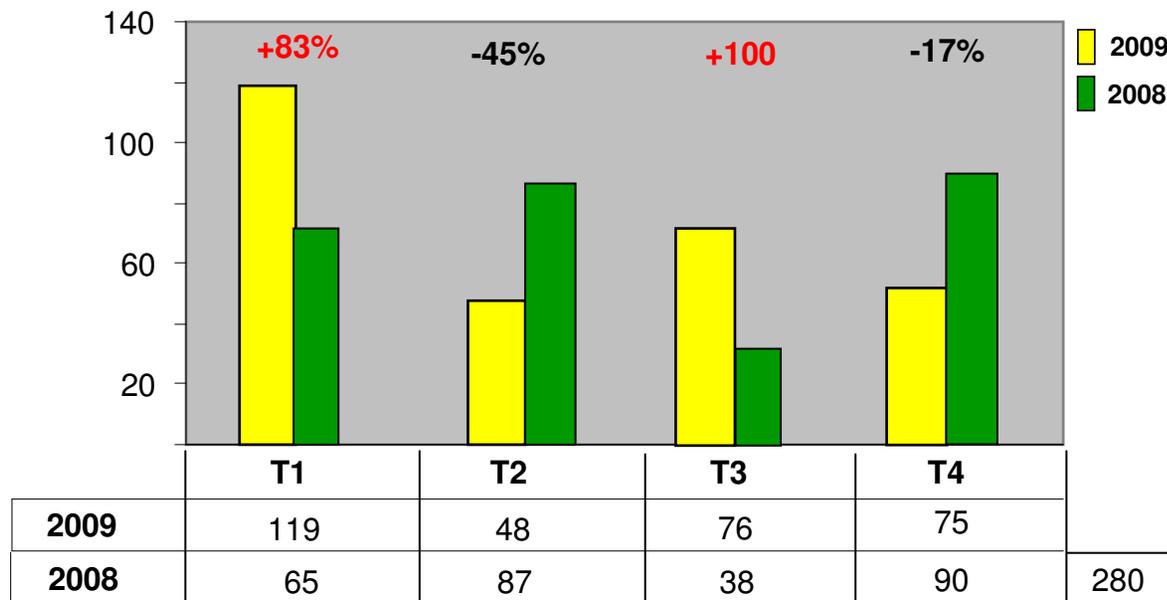
# LE TOP 10 NATIONAL

## 4. Agent de livraison



**Total des plaintes enquêtées: 3708**  
**Agent de livraison: 318, soit 9% des enquêtes**

**Hausse de 14%**



- Mauvais service par l'agent de livraison ( facteur, CSP, FFRS ) représente 42% des plaintes dans cette catégorie.
- En 2008, le mauvais service représentait 53% des plaintes dans cette catégorie.
- Pas de livraison / pas de tentative de livraison représente 34% des plaintes dans cette catégorie.

Résultats des enquêtes sur le mauvais service:

- 90% des cas: mesures additionnelles prises par Postes Canada

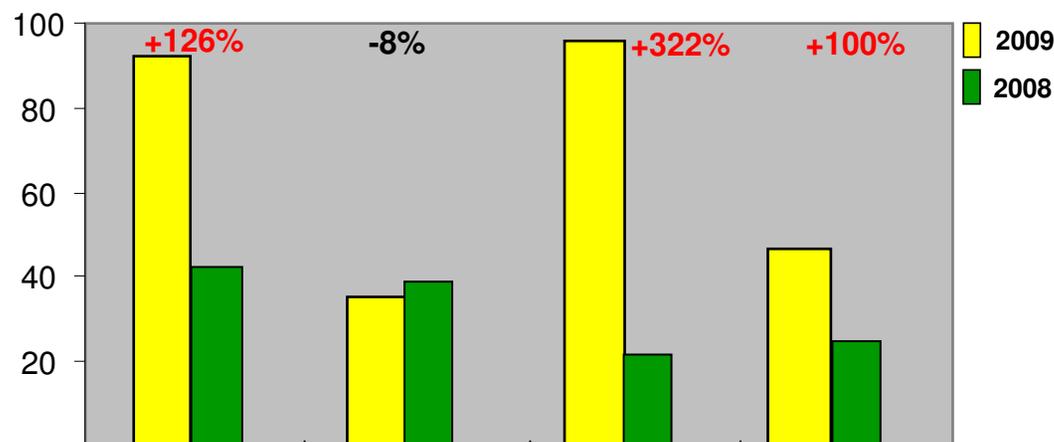
# LE TOP 10 NATIONAL

## 5. Vente au détail



**Total des plaintes enquêtées: 3708**  
**Vente au détail: 276, soit 7% des enquêtes**

**Hausse de 119%**



2009	95	32	97	52
2008	42	35	23	26

- Mauvais service par un préposé au comptoir représente 57% des enquêtes dans cette catégorie.
- En 2008, le mauvais service représentait 72% des plaintes dans cette catégorie.
- La fermeture de comptoirs postaux représente 32% des enquêtes liées à la vente au détail.

Résultats des enquêtes sur le mauvais service de la vente au détail:

- 88% des cas: mesures additionnelles prises par Postes Canada

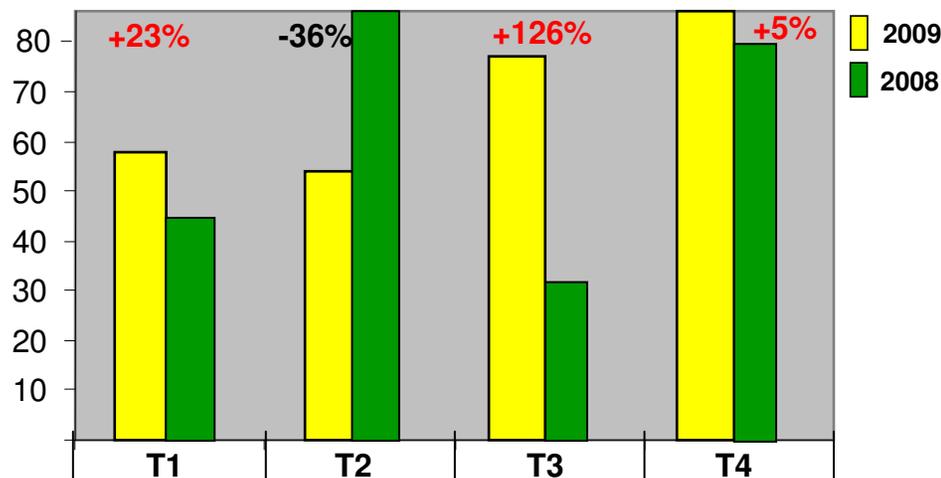
## LE TOP 10 NATIONAL

### 6. Mode de livraison



**Total des plaintes enquêtées: 3708**  
**Mode de livraison: 275, soit 7% des enquêtes**

**Hausse de 11%**



<b>2009</b>	58	54	77	86
<b>2008</b>	47	85	34	82
				248

- L'emplacement du point de transfert représente 23% des enquêtes dans cette catégorie.
- En 2008, l'emplacement représentait 25% des plaintes dans cette catégorie.
- Les plaintes relatives à l'évaluation sécuritaire ( boîtes rurales et BPCOM ) représente 14% des plaintes dans cette catégorie.

Résultats des enquêtes sur l'emplacement du point de transfert:  
• 56% des cas: mesures additionnelles prises par Postes Canada

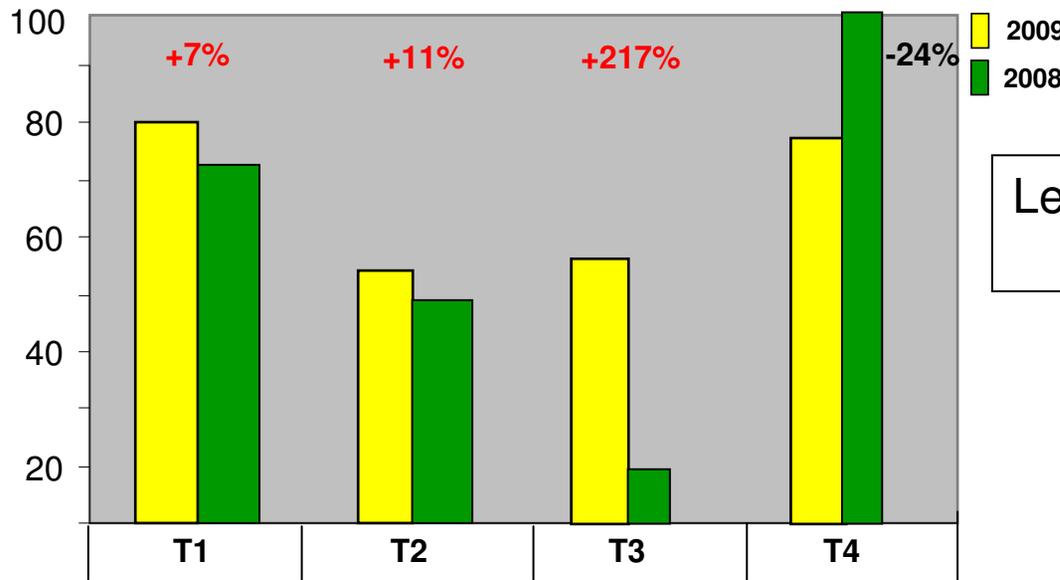
# LE TOP 10 NATIONAL

## 7. Colis: régime international / ÉU



**Total des plaintes enquêtées: 3708**  
**Colis int'l / ÉU: 266, soit 7% des enquêtes**

**Hausse de 10%**



Le courrier d'expédition représente 62% des plaintes enquêtées

2009	80	52	57	77	
2008	75	47	18	102	242

- La perte de l'envoi représente 45% des plaintes dans cette catégorie.
- En 2008, la perte de l'envoi représentait 46% des plaintes dans cette catégorie.

Résultats des enquêtes sur la perte d'un colis int'l / ÉU:

- 87% des cas: mesures additionnelles prises par Postes Canada

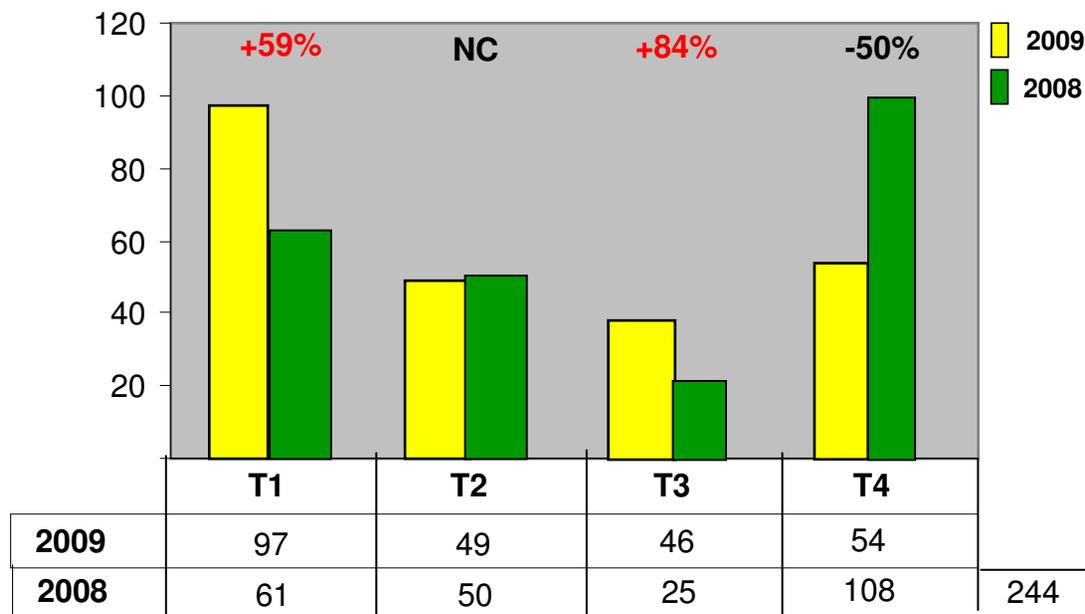
## LE TOP 10 NATIONAL

### 8. Colis – régime intérieur ( Canada )



**Total des plaintes enquêtées: 3708**  
**Colis – Canada: 246, soit 7% des enquêtes**

**Hausse de 1%**



- La perte de l'envoi représente 46% des plaintes dans cette catégorie qui inclut le service colis accéléré et régulier.
- En 2008, la perte de l'envoi représentait 51% des plaintes dans cette catégorie.

Résultats des enquêtes sur la perte d'un colis - Canada:

- 74% des cas: mesures additionnelles prises par Postes Canada

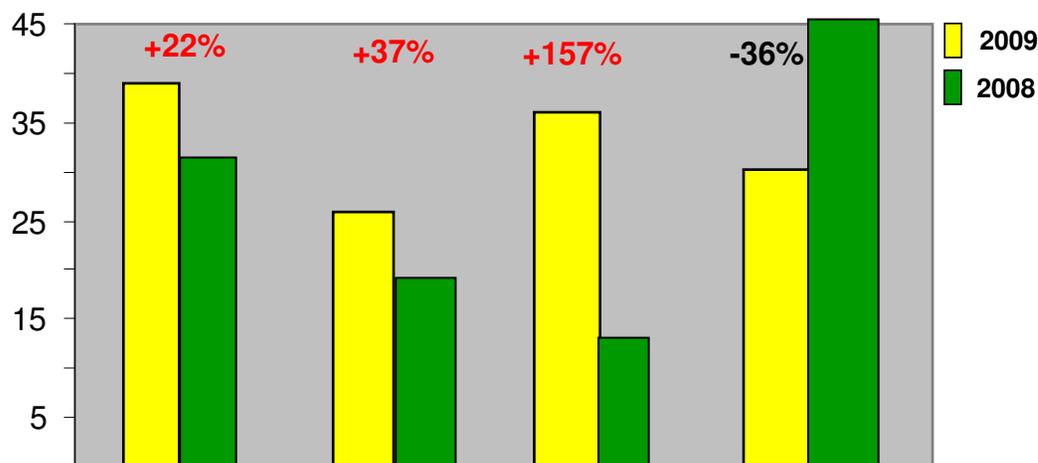
# LE TOP 10 NATIONAL

## 9. Réexpédition



**Total des plaintes enquêtées: 3708**  
**Réexpédition: 131, soit 4% des enquêtes**

**Hausse de 17%**



	T1	T2	T3	T4	
2009	39	26	36	30	
2008	32	19	14	47	112

- Mauvais service représente 87% des plaintes dans cette catégorie.
- En 2008, le mauvais service représentait 85% des plaintes dans cette catégorie.

Résultats des enquêtes sur le mauvais service:

- 90% des cas: mesures additionnelles prises par Postes Canada

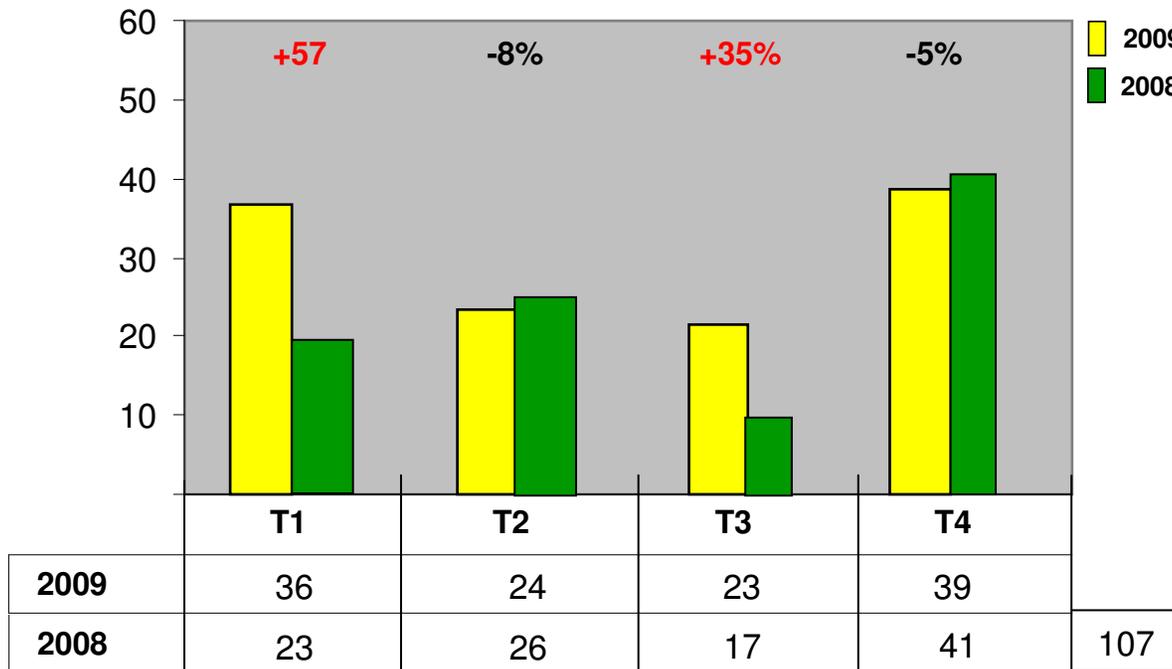
# LE TOP 10 NATIONAL

## 10. Courrier enregistré



**Total des plaintes enquêtées: 3708**  
**Courrier enregistré: 122, soit 3% des enquêtes**

**Hausse de 14%**



- La perte de l'envoi représente 53% des plaintes dans cette catégorie.
- En 2008, la perte de l'envoi représentait 47% des plaintes dans cette catégorie.

Résultats des enquêtes sur la perte d'un envoi de courrier enregistré:

- 66% des cas: mesures additionnelles prises par Postes Canada

# DISTRIBUTION RÉGIONALE DES PLAINTES ENQUÊTÉES

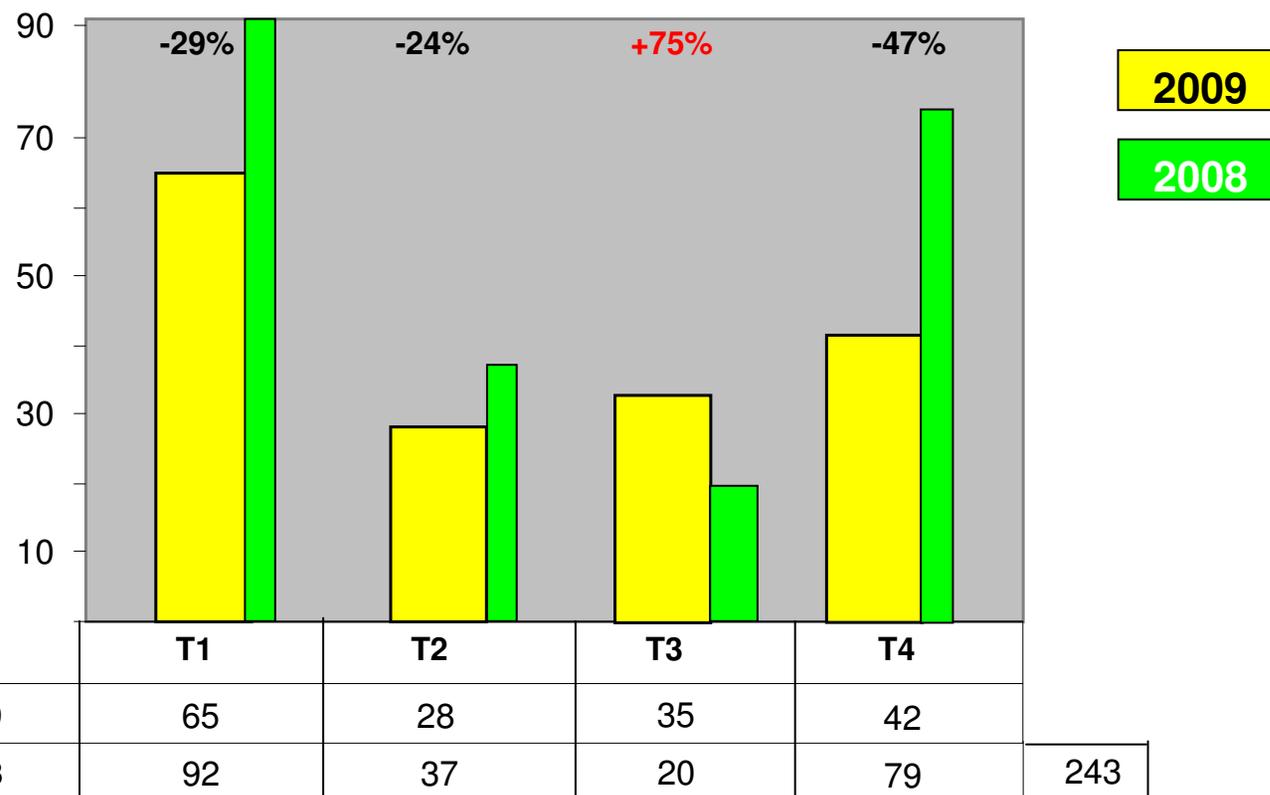
## 1. Région de l'Atlantique



**Total des plaintes enquêtées: 3708**

**Atlantique: 170, soit 5% du volume national**

**Baisse de 30% par rapport à 2008**



**Résultats 2009:  
% de cas avec mesures  
additionnelles par PC**



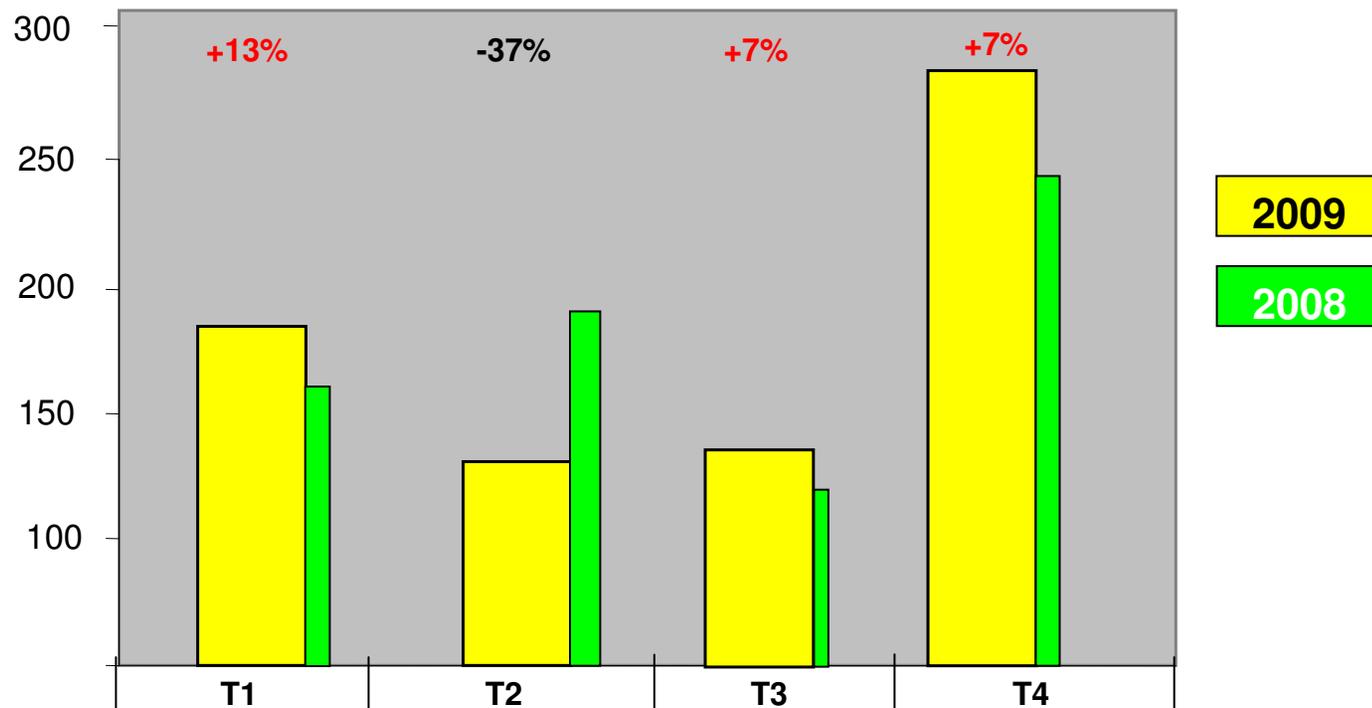
# DISTRIBUTION RÉGIONALE DES PLAINTES ENQUÊTÉES

## 2. Région du Québec



**Total des plaintes enquêtées: 3708**  
**Québec: 708, soit 19% du volume national**

**Baisse de 3% par rapport à 2008**



**Résultats 2009:**  
**% de cas avec mesures additionnelles par PC**



PC: Postes Canada

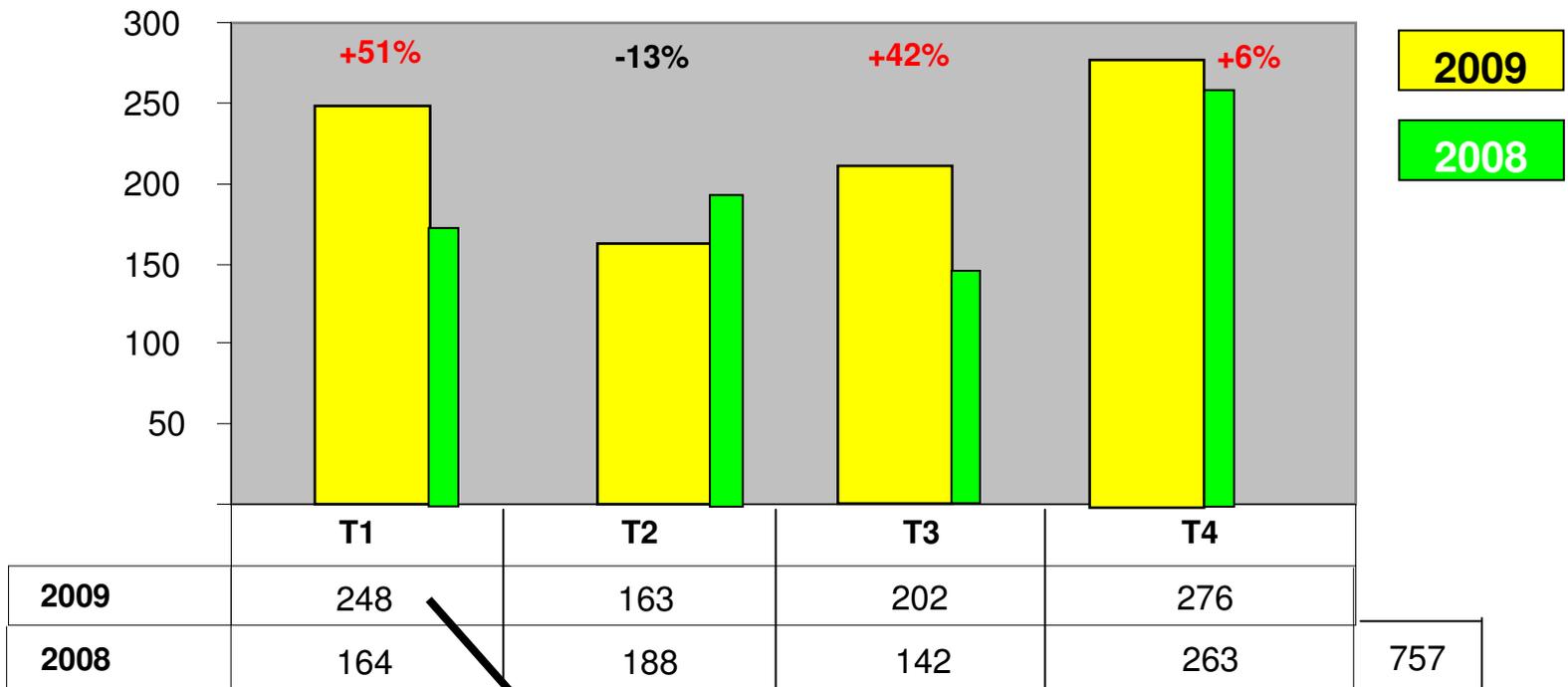
# DISTRIBUTION RÉGIONALE DES PLAINTES ENQUÊTÉES

## 3. Région HURON RIDEAU



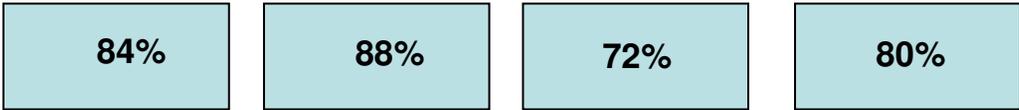
**Total des plaintes enquêtées: 3708**  
**Huron Rideau: 889, soit 24% du volume national**

**Hausse de 17% par rapport à 2008**



38 plaintes liées à la fermeture d'un comptoir postal à Kingston

**Résultats 2009:**  
**% de cas avec mesures additionnelles par PC**



# DISTRIBUTION RÉGIONALE DES PLAINTES ENQUÊTÉES

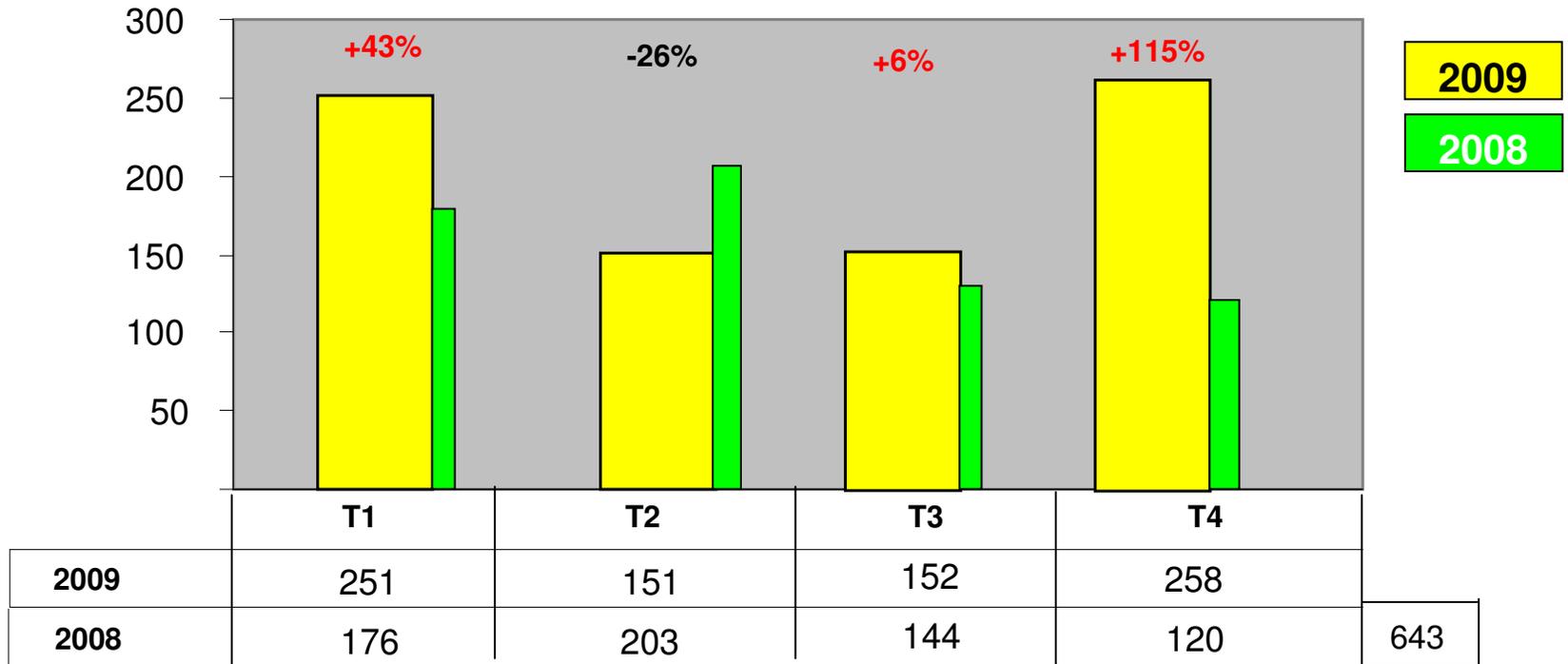
## 4. Région de Toronto



**Total des plaintes enquêtées: 3708**

**Toronto: 812, soit 22% du volume national**

**Hausse de 26% par rapport à 2008**



**Résultats 2009:  
% de cas avec mesures  
additionnelles par PC**

**84%**

**87%**

**80%**

**82%**

# DISTRIBUTION RÉGIONALE DES PLAINTES ENQUÊTÉES

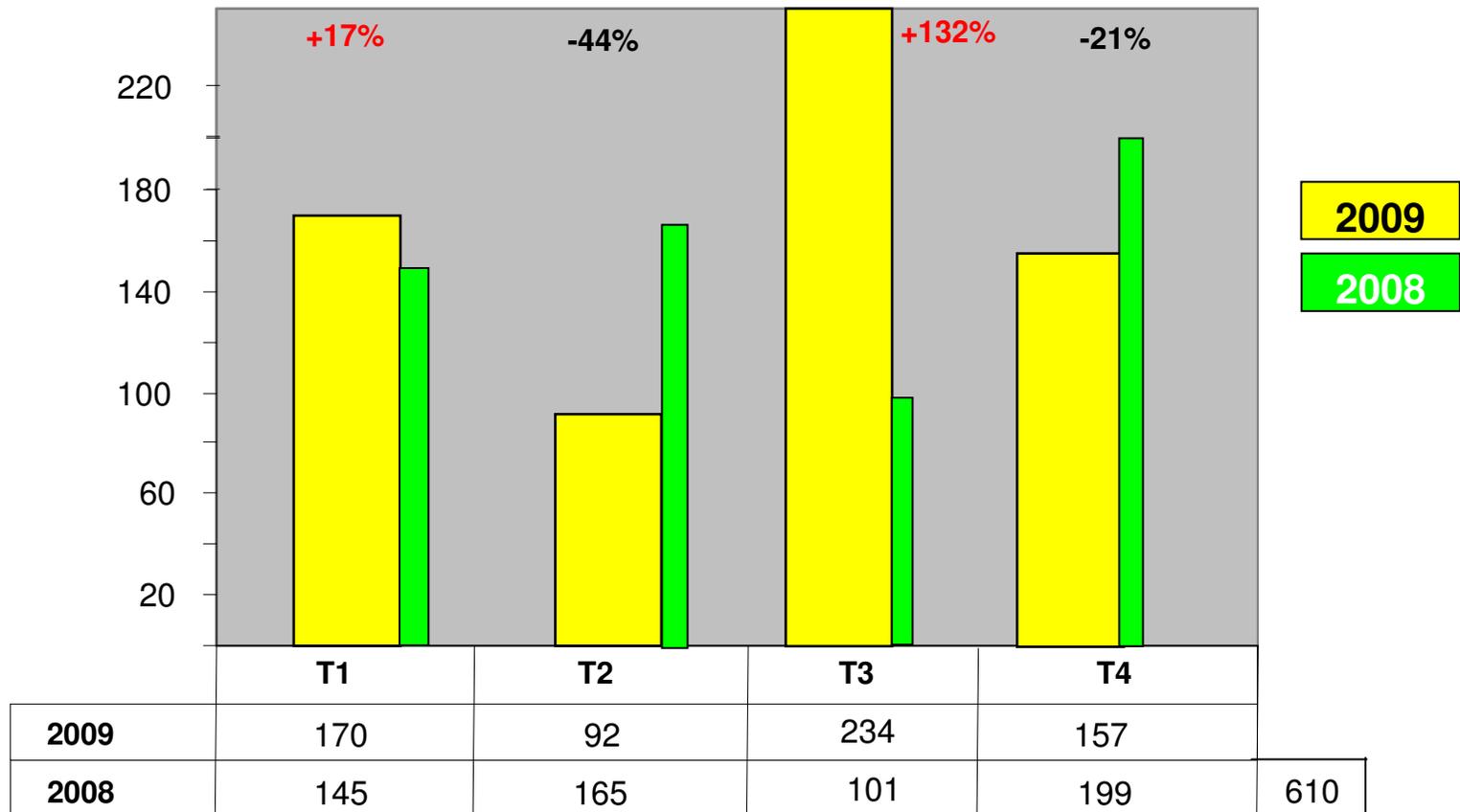
## 5. Région des Prairies



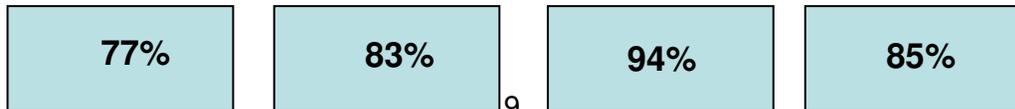
**Total des plaintes enquêtées: 3708**

**Prairies: 653, soit 18% du volume national**

**Hausse de 7% par rapport à 2008**



**Résultats 2009:**  
% de cas avec mesures  
additionnelles par PC



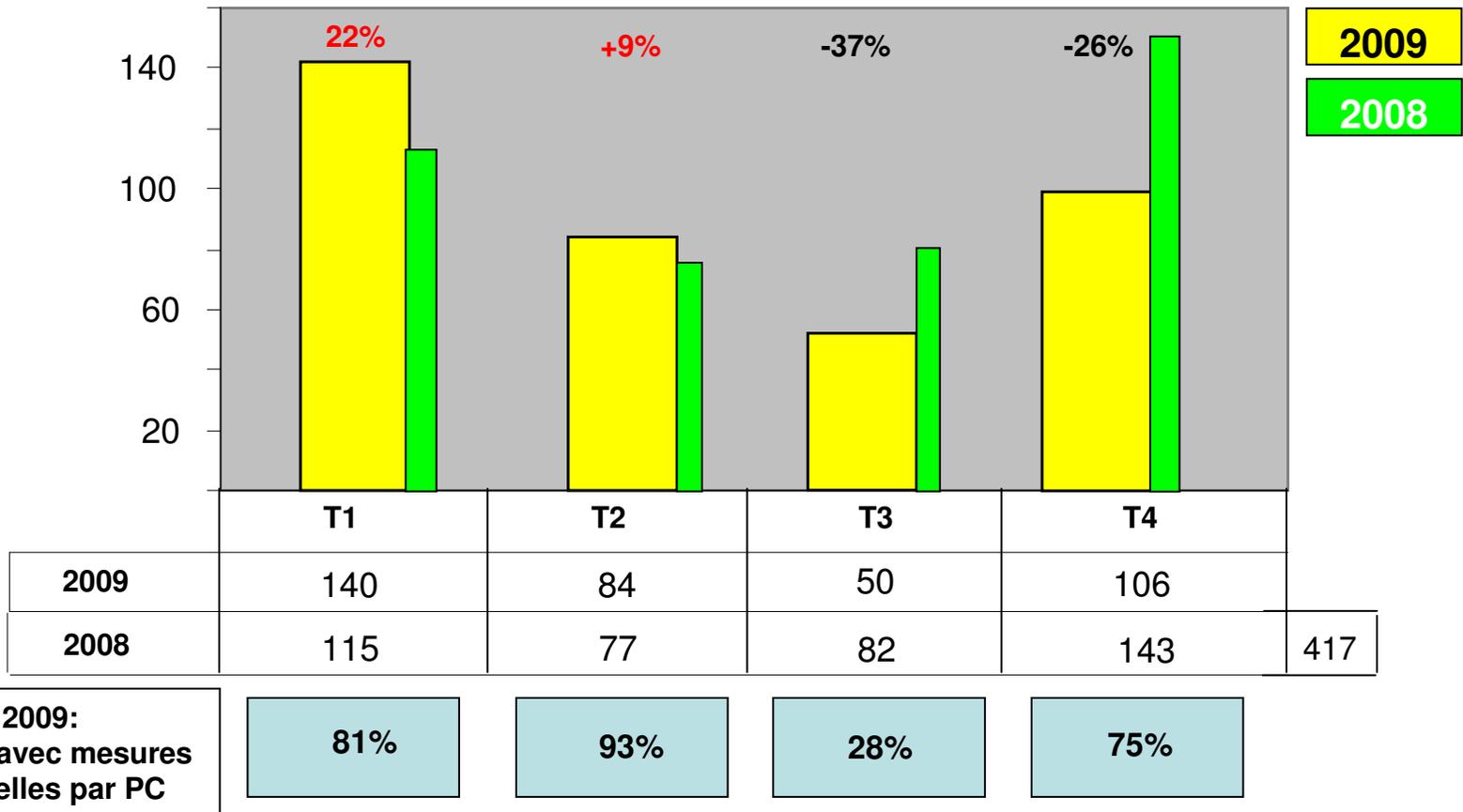
# DISTRIBUTION RÉGIONALE DES PLAINTES ENQUÊTÉES

## 6. Région du Pacifique



**Total des plaintes enquêtées: 3708**  
**Pacifique: 380, soit 10% du volume national**

**Baisse de 9% par rapport à 2008**



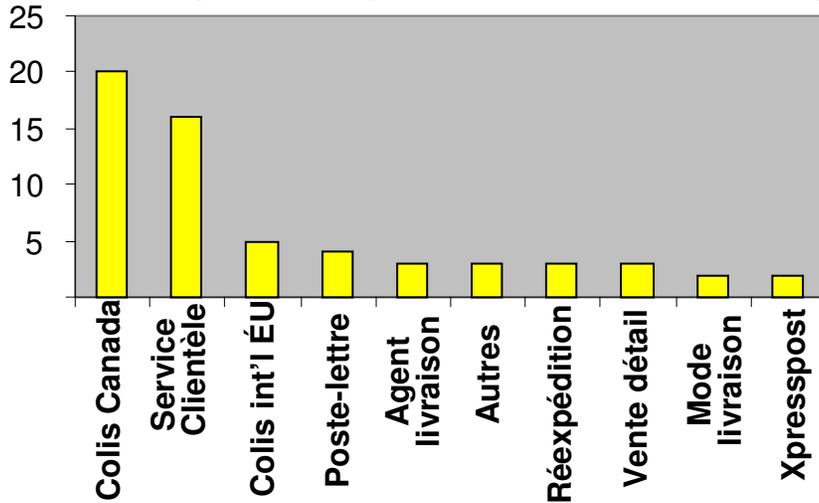
# LE TOP 10 PAR RÉGION / PAR TRIMESTRE

## Région de l'Atlantique



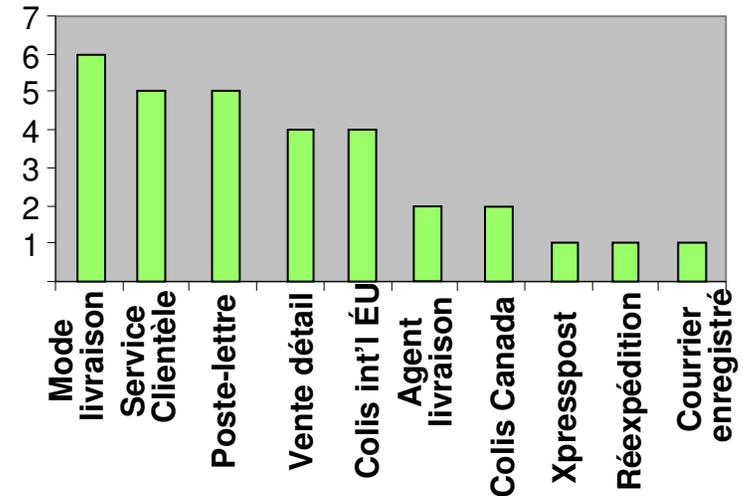
### T1 TOP 10: 61 ENQUÊTES

95% des plaintes provenant de l'Atlantique



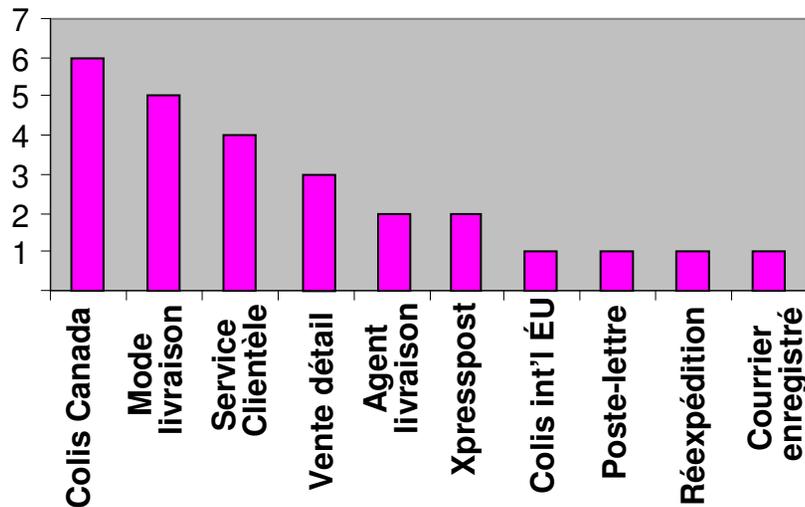
### T3 TOP 10: 31 ENQUÊTES

89% des plaintes provenant de l'Atlantique



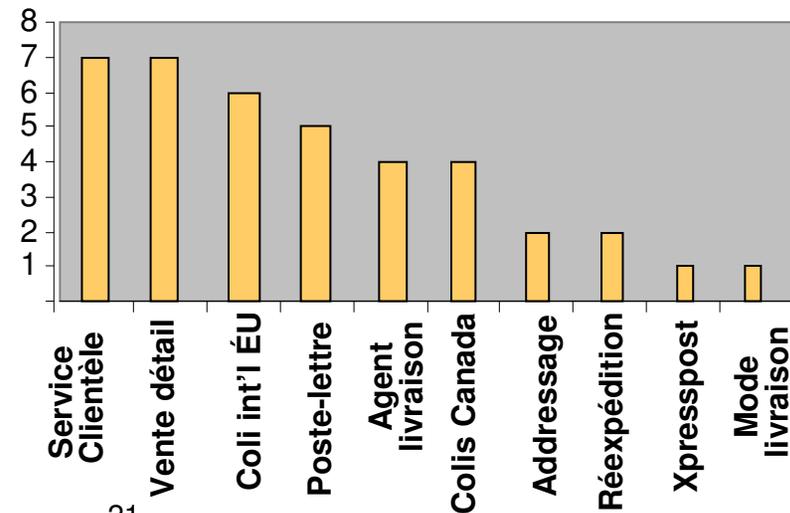
### T2 TOP 10: 26 ENQUÊTES

93% des plaintes provenant de l'Atlantique



### T4 TOP 10: 39 ENQUÊTES

93% des plaintes provenant de l'Atlantique

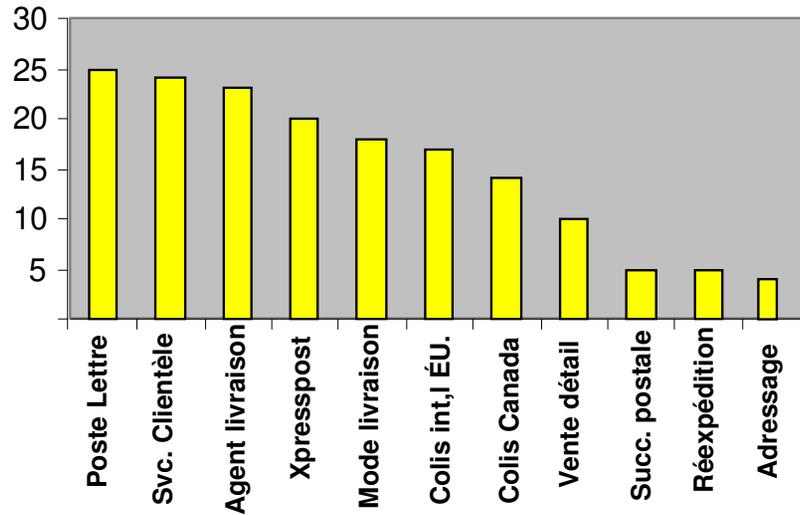


# LE TOP 10 PAR RÉGION / PAR TRIMESTRE

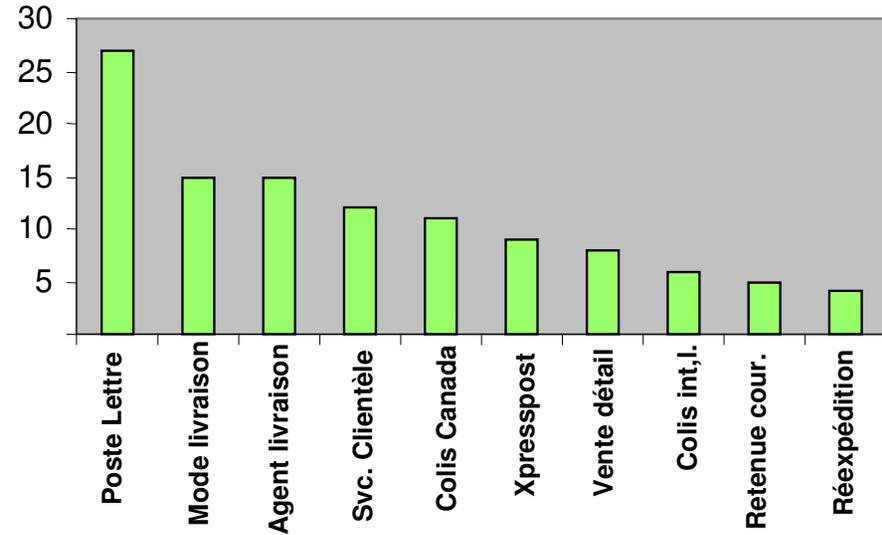
## Région du Québec



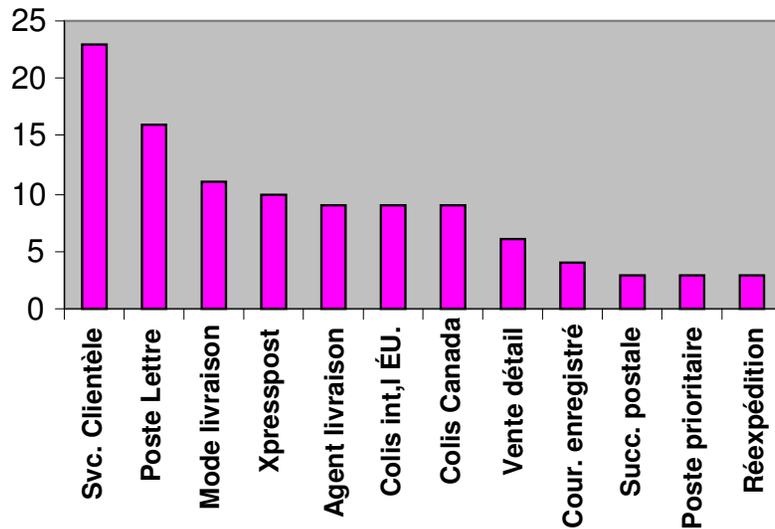
**T1 TOP 10: 165 ENQUÊTES**  
91% des plaintes provenant du Québec



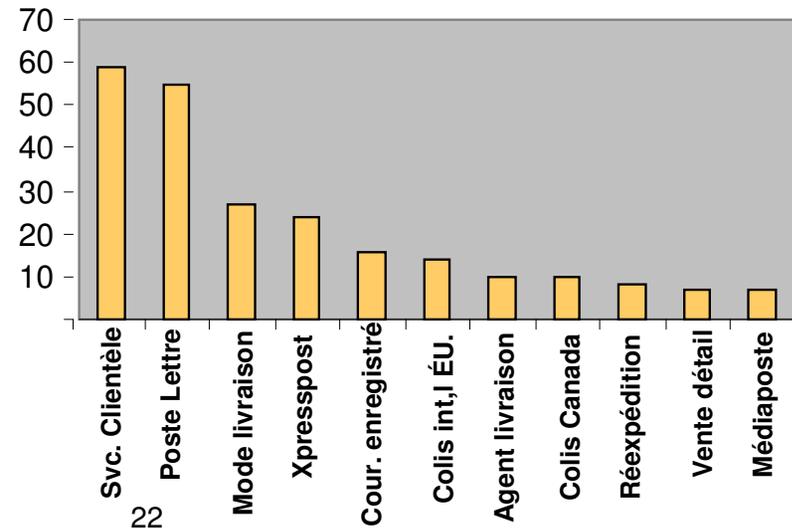
**T3 TOP 10: 111 ENQUÊTES**  
86% des plaintes provenant du Québec



**T2 TOP 10: 106 ENQUÊTES**  
88% des plaintes provenant du Québec



**T4 TOP 10: 237 ENQUÊTES**  
85% des plaintes provenant du Québec



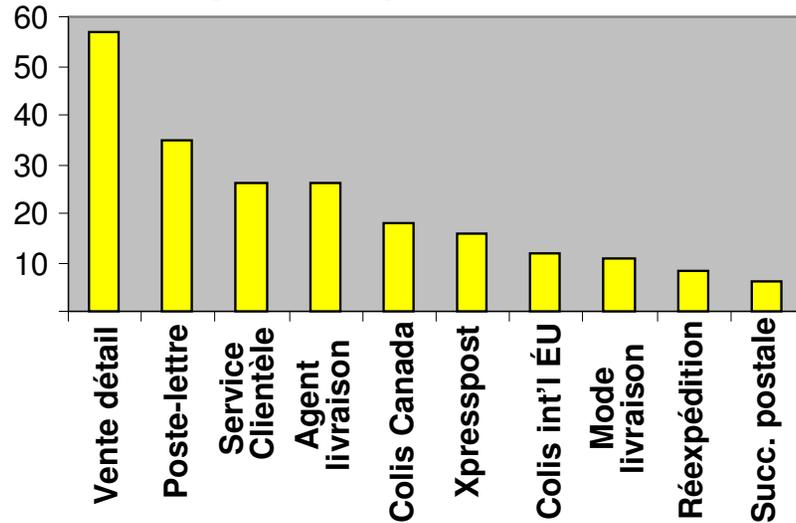
# LE TOP 10 PAR RÉGION / PAR TRIMESTRE

## Région Huron Rideau



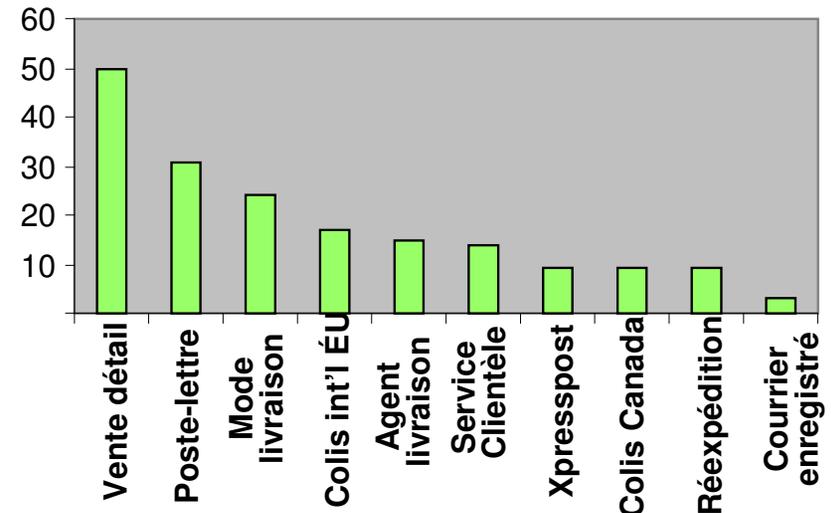
### T1 TOP 10: 215 ENQUÊTES

87% des plaintes provenant de Hur Rid



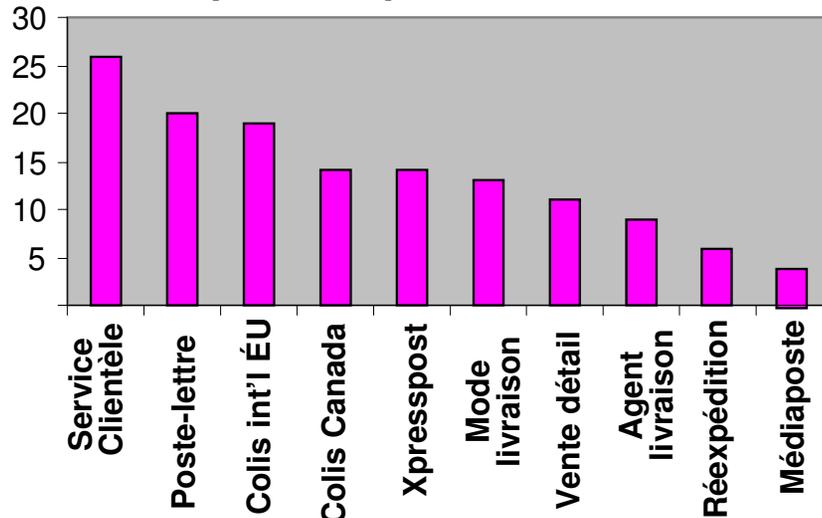
### T3 TOP 10: 181 ENQUÊTES

90% des plaintes provenant de Hur Rid



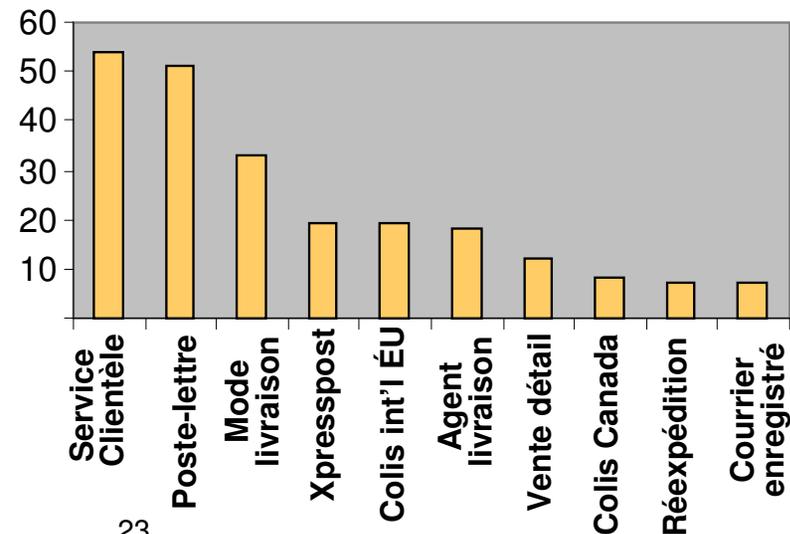
### T2 TOP 10: 136 ENQUÊTES

83% des plaintes provenant de Hur Rid



### T4 TOP 10: 228 ENQUÊTES

83% des plaintes provenant de Hur Rid

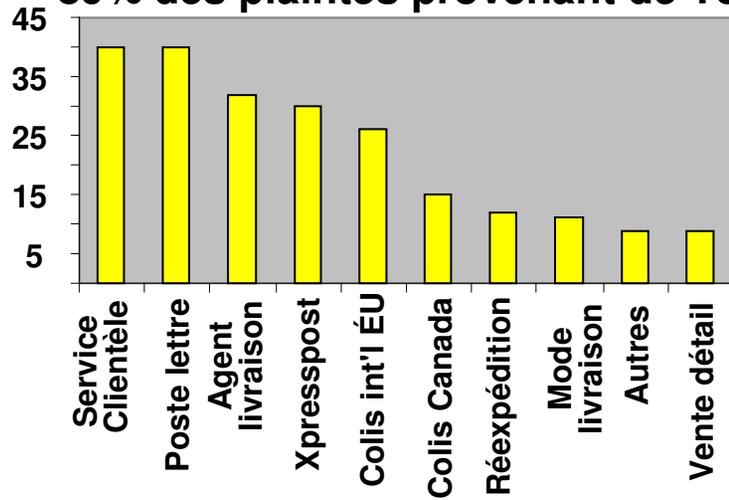


# LE TOP 10 PAR RÉGION / PAR TRIMESTRE

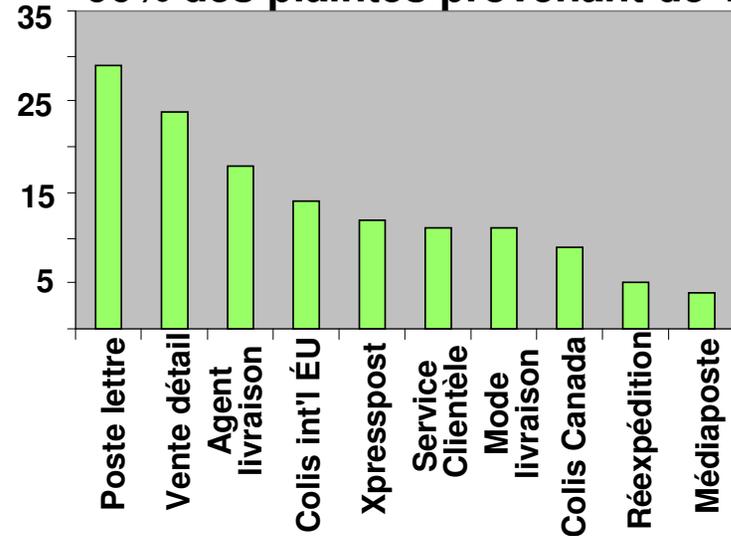
## Région de Toronto



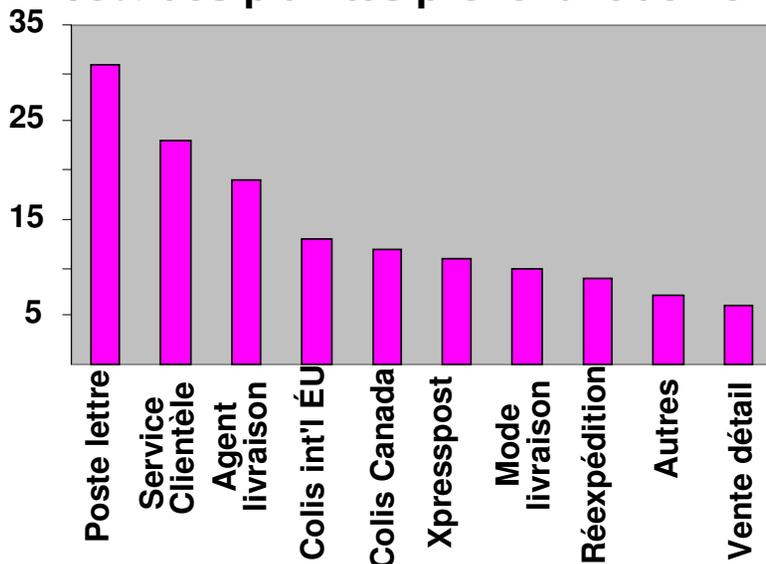
**T1 TOP 10: 224 ENQUÊTES**  
89% des plaintes provenant de Toronto



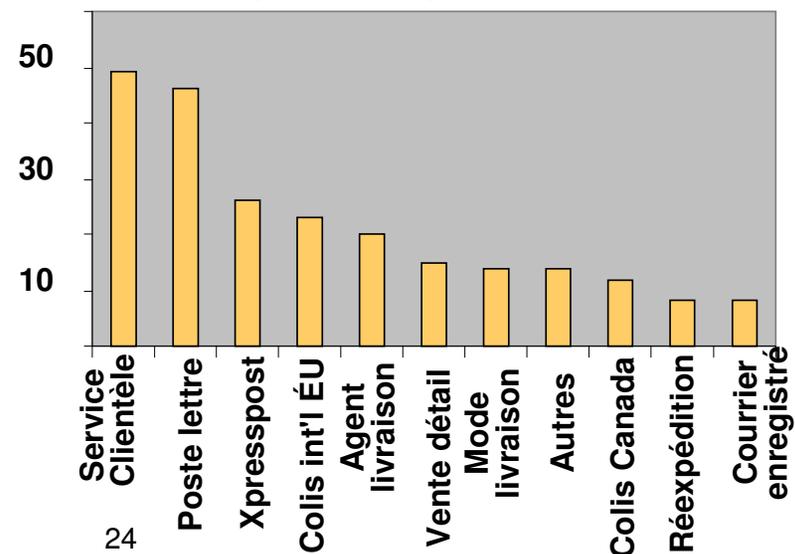
**T3 TOP 10: 137 ENQUÊTES**  
90% des plaintes provenant de Toronto



**T2 TOP 10: 141 ENQUÊTES**  
93% des plaintes provenant de Toronto



**T4 TOP 10: 235 ENQUÊTES**  
91% des plaintes provenant de Toronto



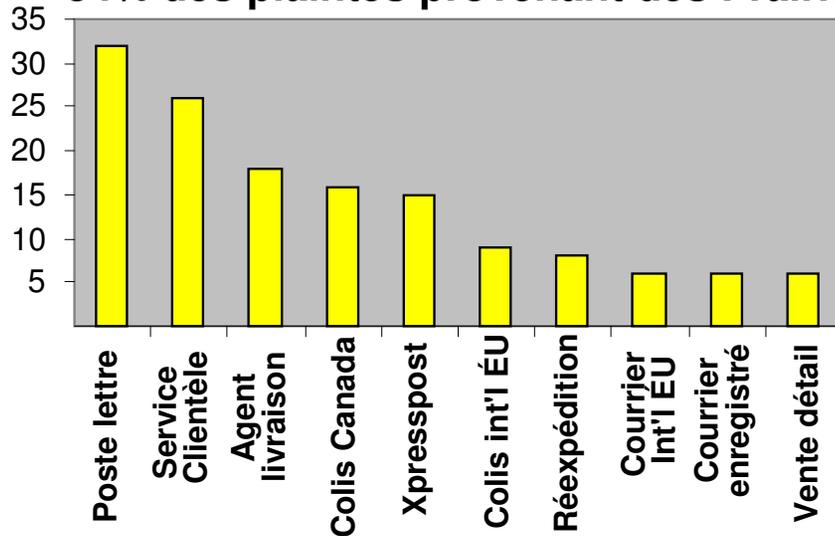
# LE TOP 10 PAR RÉGION / PAR TRIMESTRE

## Région des Prairies



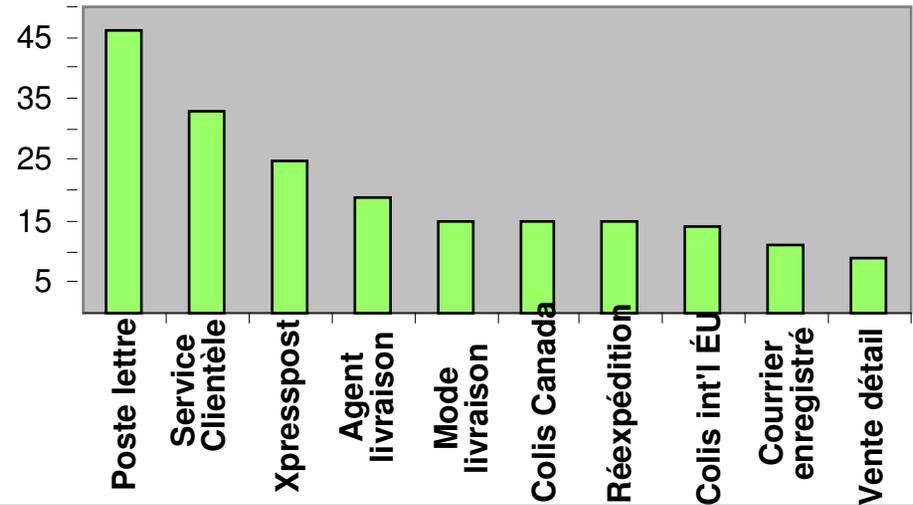
### T1 TOP 10: 142 ENQUÊTES

84% des plaintes provenant des Prairies



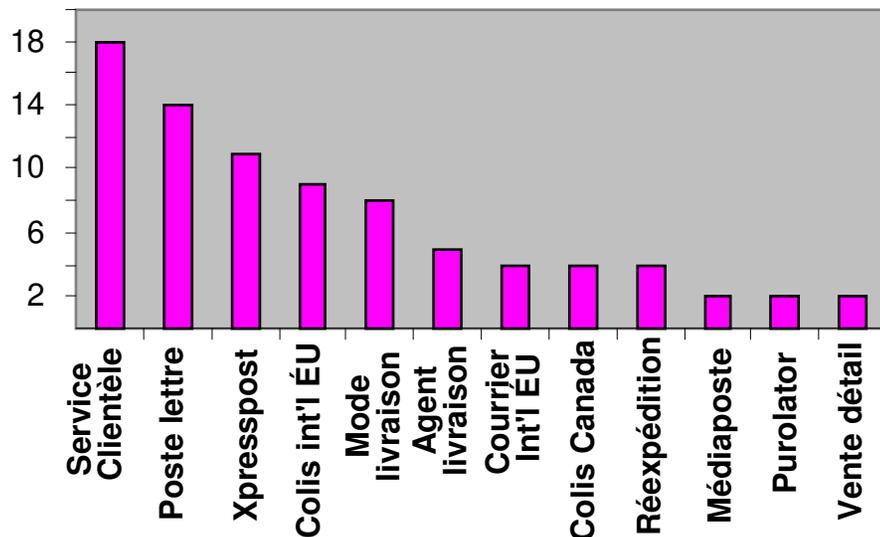
### T3 TOP 10: 202 ENQUÊTES

86% des plaintes provenant des Prairies



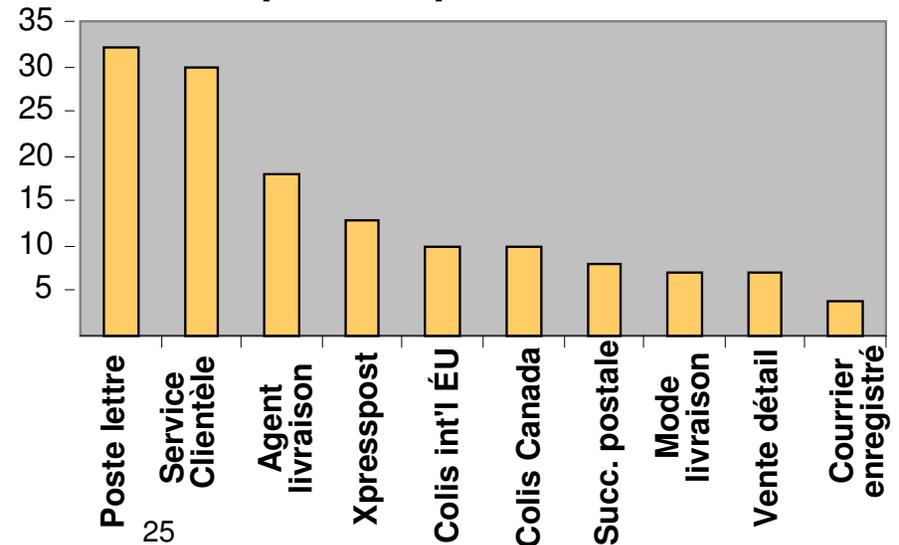
### T2 TOP 10: 83 ENQUÊTES

90% des plaintes provenant des Prairies



### T4 TOP 10: 139 ENQUÊTES

89% des plaintes provenant des Prairies



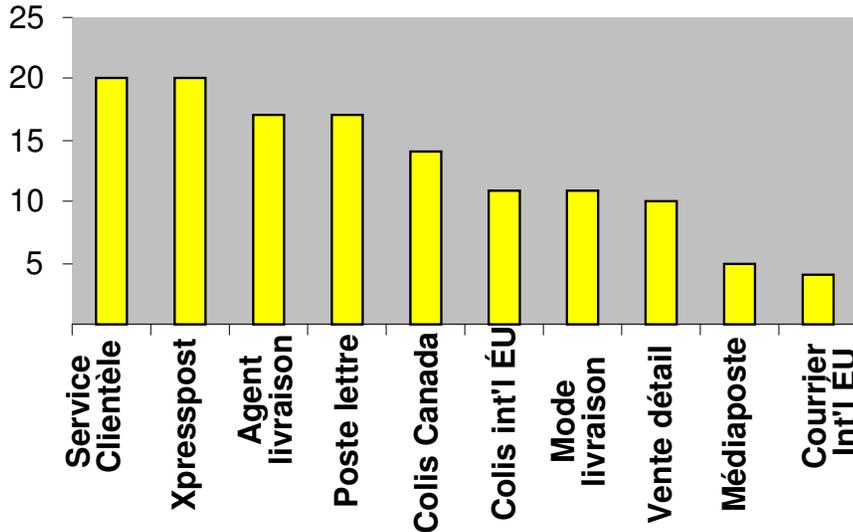
# LE TOP 10 PAR RÉGION / PAR TRIMESTRE

## Région du Pacifique



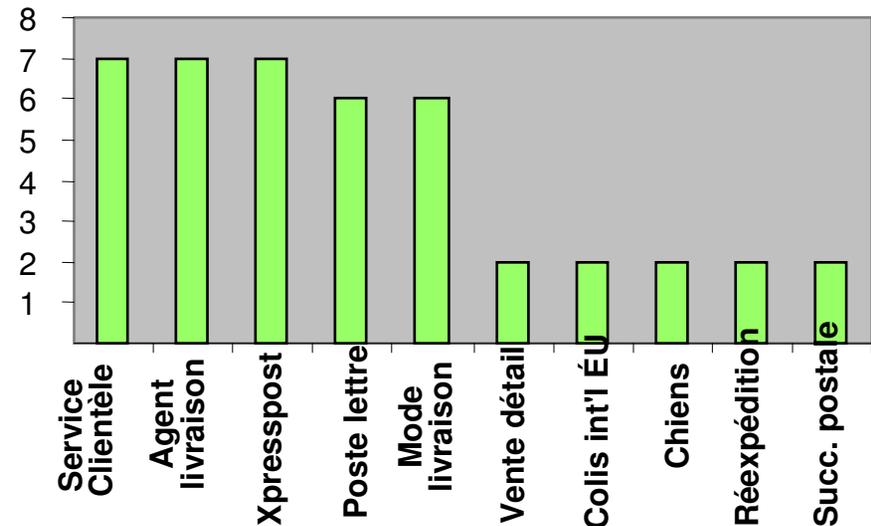
### T1 TOP 10: 129 ENQUÊTES

92% des plaintes provenant du Pacifique



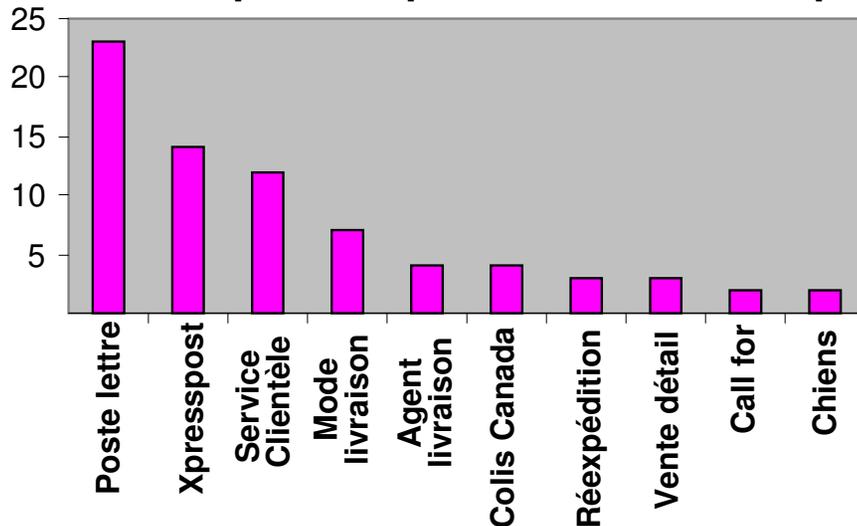
### T3 TOP 10: 43 ENQUÊTES

86% des plaintes provenant du Pacifique



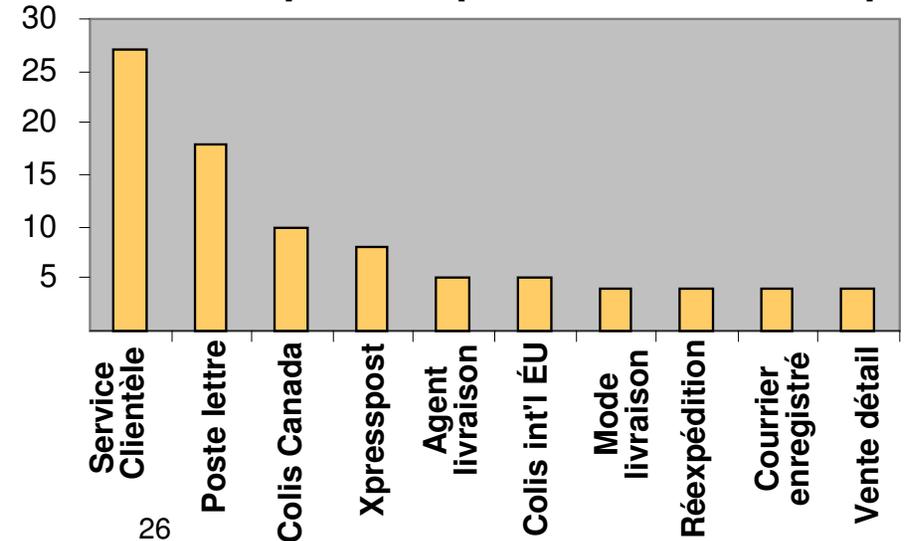
### T2 TOP 10: 74 ENQUÊTES

88% des plaintes provenant du Pacifique



### T4 TOP 10: 89 ENQUÊTES

84% des plaintes provenant du Pacifique



## OPTIQUE CLIENT:

### Une mesure de la valeur fondée sur l'expérience du client



- Sondage téléphonique de nos clients par une tierce partie suivant la communication des résultats de notre enquête auprès du client;
- Échantillon sondé en 2009: 277 clients – 13.5% des enquêtes qui ont abouti en une recommandation formelle à Postes Canada;
- Trois éléments mesurés sur une échelle de 1 ( mauvais ) à 10 ( excellent ) enrichis des propos des clients:



Réception  
des plaintes

**8.4**

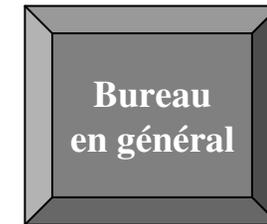
- Courtoisie et professionnalisme;
- Bonne compréhension des besoins du client;
- Intérêt sincère pour l'appel;
- Capacité à répondre aux questions;
- Écoute attentive aux explications du client.



Gestionnaire  
d'enquête

**9.0**

- Prend le temps de bien comprendre les détails de la plainte;
- Intérêt sincère et empathie;
- Explique bien les étapes à suivre dans le procédé;
- Met le client à l'aise pour discuter de ses problèmes.



Bureau  
en général

**7.3**

- Facilité à soumettre une plainte;
- Temps de réponse;
- Bonne explication des raisons de la décision;
- Souci du détail lors de l'enquête;
- Objectivité;
- Respect du client;
- Communications ouvertes et franches dans les contacts avec le client.

**PROBABILITÉ DE RECOMMANDATION: 7.5**

# OPÉRATIONS DU BUREAU FAITS SAILLANTS



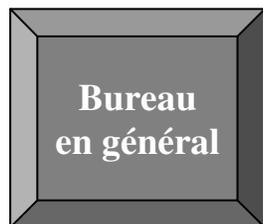
## POINTS DE CONTACT AVEC LE CLIENT:



**Accès:** Une atteinte à la sécurité du procédé de plainte en ligne en septembre 2009.  
Heures d'ouverture prolongées pour accès téléphonique.



**Communications:** Communication proactive établie avec le client au lancement de toutes les enquêtes.  
**Simplification:** Rapport d'enquête et résolution par téléphone.



**Délai de traitement des plaintes:** réduction de 4%  
- 82% des plaintes enquêtées < 30 jours (77% in 2008)  
- 8% des plaintes enquêtées > 40 jours (13% in 2008)