



# Rapport annuel

# 2001

## 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. »



André W. Tessier  
Ombudsman

CP90026  
OTTAWA ON K1V 1J8

PO BOX 90026  
OTTAWA ON K1V 1J8

Madame Vivian Albo  
Présidente du Conseil d'administration  
Postes Canada

Madame la Présidente,

Conformément au mandat qui m'a été confié par le Conseil d'administration de Postes Canada le 13 novembre 1997, j'ai le plaisir de vous soumettre mon cinquième rapport annuel. Contrairement aux années précédentes, la période couverte par ce rapport annuel s'étend sur neuf mois, soit du 1<sup>er</sup> avril 2001 au 31 décembre 2001. Toutefois à l'avenir, mon rapport annuel portera sur les douze mois de l'année civile.

Je vous prie d'agréer, Madame la Présidente, l'expression de mes salutations respectueuses.

A handwritten signature in black ink that reads "André W. Tessier". The signature is fluid and cursive.

André W. Tessier

# Table des matières

Message de l'ombudsman .....	4
Le processus d'appel .....	6
L'ombudsman communique .....	8
Enjeux particuliers .....	10
Examens de cas .....	12
Les statistiques .....	15
Comment joindre le Bureau de l'ombudsman .....	16

# Message de



André W. Tessier  
Ombudsman

Contrairement aux années précédentes, la période couverte par ce rapport annuel, mon cinquième, s'étend sur neuf mois, soit du 1<sup>er</sup> avril 2001 au 31 décembre 2001. Toutefois à l'avenir, mon rapport annuel portera sur les douze mois de l'année civile.

Au cours de ces neuf mois, 4 197 personnes ont sollicité mon assistance, soit une diminution de 4,9 p. cent par rapport à la même période l'an passé. En raison de leur complexité, les plaintes portées à mon attention ont entraîné une hausse de près de 25 p. cent du nombre d'enquêtes réalisées, comparativement à l'exercice précédent.

Chaque plainte qui m'est soumise est unique en soi. Bien sûr, certaines sont identiques ou se répètent depuis la création de mon Bureau en 1997, mais les circonstances qui entourent chacune d'elles sont différentes. Nous continuons donc à examiner de près les problèmes liés au service postal que nous signalent des clients de Postes Canada et ce, avec la même vigilance qu'à nos débuts et dans les délais que nous nous sommes fixés.

Les événements tragiques du 11 septembre 2001 ont eu des répercussions sur le réseau postal canadien et par ricochet sur mon Bureau. En effet, dans les semaines qui ont suivi, nous avons noté une augmentation des plaintes concernant les délais de livraison du courrier. Les restrictions aériennes mises en application par Transports Canada, de même que les craintes de contamination à la maladie du charbon dans certains établissements postaux ont contribué à cette augmentation.

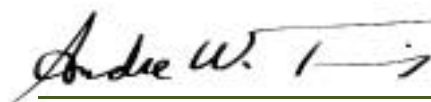
Au cours de cet exercice, parallèlement à l'examen des plaintes, j'ai continué de signaler aux autorités de Postes Canada et ce, de façon proactive, toute tendance ou question que je jugeais problématiques ou susceptibles de le devenir. Le présent rapport fait état des sujets de préoccupation que j'ai mentionnés à la haute direction de Postes Canada. Au fil des années, celle-ci a toujours réagi favorablement à mes préoccupations. De plus, l'accueil positif qu'elle réserve à mon rapport annuel me confirme qu'il constitue un outil de référence additionnel dans sa poursuite de l'amélioration du service postal et du service à la clientèle.

# l'ombudsman

Conformément aux exigences de mon mandat d'assurer la promotion de mon Bureau auprès des Canadiens, nous avons entrepris au cours de cette période plusieurs activités de communication et de promotion. De plus, deux fois l'an, je demande aux gens qui ont fait appel à mes services de nous faire part de leurs commentaires et suggestions sur la qualité de nos services. Notre plus récent sondage, réalisé à l'automne 2001, a suscité un taux élevé de participation et plusieurs commentaires favorables.

Nous vivons dans un monde en constante évolution où les télécommunications

instantanées et sans frontières par satellite, Internet et la téléphonie cellulaire, de même que le cyber-commerce sont des réalités quotidiennes avec lesquelles nous devons composer. Face à ces innovations technologiques, il est facile de négliger l'importance du facteur humain. C'est pourquoi, après plus de quatre années d'exploitation et des milliers d'enquêtes à notre actif, mon personnel et moi, nous continuons de nous engager à offrir « en toute justice » aux clients de Postes Canada qui sollicitent notre assistance un suivi consciencieux et professionnel à leurs préoccupations.



André W. Tessier

# Le processus

## Impartial

Le rôle de l'ombudsman n'est pas d'assurer la défense du client ou de représenter Postes Canada. Cette neutralité lui permet d'observer et d'analyser de façon objective les situations problématiques qui lui sont présentées.

## Indépendant

Bien que l'ombudsman relève de la présidence du Conseil d'administration de Postes Canada, il ne sollicite pas son avis relativement à une plainte donnée, ni ne lui fait rapport à cet égard.

## Final

L'ombudsman agit comme dernière instance d'appel une fois que tous les mécanismes de résolution de problèmes à Postes Canada ont été épuisés et ne permettent pas de régler un différend. Il détermine alors si le client qui a sollicité son aide a été traité équitablement ou non. Sa décision constitue donc la décision finale en ce qui a trait au processus d'appel à Postes Canada.

## Étapes

**1.** Avant de communiquer avec le Bureau de l'ombudsman, le client doit avoir donné la possibilité au Service à la clientèle de Postes Canada d'apporter une solution à ses préoccupations. Si, après avoir communiqué avec ce service pour formuler une plainte, un client juge qu'il a été lésé ou que la décision rendue est injuste, il peut alors faire appel à l'ombudsman.

**2.** Pour en appeler d'une décision de Postes Canada, le client doit remplir et signer le formulaire *Demande de révision* qui autorise l'ombudsman à consulter les dossiers de Postes Canada relativement à sa plainte.

**3.** Chaque demande est traitée avec professionnalisme et courtoisie par le personnel du Bureau qui possède une connaissance approfondie des méthodes de résolution de conflits. Avec plus de quatre années d'expérience et d'examen de milliers de cas, le personnel n'en continue pas moins de se perfectionner et d'assurer des services de qualité supérieure.

**4.** Lorsque que le Bureau reçoit le formulaire *Demande de révision*

rempli et signé par le client, l'ombudsman en évalue le bien-fondé à la lumière des paramètres précisés dans son mandat. Si la plainte ne relève pas de son mandat, le client est alors dirigé vers l'instance capable de l'aider, soit à l'interne ou à l'extérieur de Postes Canada.

**5.** Une fois que l'ombudsman a décidé d'enquêter sur une plainte, il entreprend avec son équipe un examen approfondi et impartial. L'ombudsman dispose des pouvoirs nécessaires pour mener des enquêtes et interroger les parties intéressées, Postes Canada, le client et les tierces parties. Sa révision est fondée sur les faits présentés par toutes les parties en cause, y compris tous documents pertinents, tels que politiques, procédures, lois, lettres, plans/cartes, photos, mesures, dates, etc. Il est donc dans l'intérêt de toutes les parties d'informer l'ombudsman de tous les faits se rapportant à un problème.

**6.** Une fois son enquête terminée, l'ombudsman envoie par écrit au client un rapport détaillé pour l'informer de ses conclusions.



# d'appel

## Recommandations

Lorsque l'ombudsman estime que Postes Canada n'a pas traité le client d'une façon équitable ou que le service n'a pas été satisfaisant, il peut recommander à Postes Canada d'apporter des changements dans un domaine quelconque.

Mais auparavant, l'ombudsman tient compte des faits et des circonstances qui sont propres à chaque cas. Il est important de souligner que chacune de ses recommandations ne peut servir de précédent. L'ombudsman évalue les incidences possibles de ses recommandations de façon à assurer l'uniformité du service postal offert à l'ensemble de la population canadienne.

À ce jour, plusieurs recommandations formulées par l'ombudsman et acceptées par Postes Canada ont amené un changement à une procédure ou à une politique et ce sont tous les usagers du service postal dans l'ensemble du Canada qui en ont bénéficié.

Dans d'autres cas, il peut recommander une forme quelconque de compensation lorsqu'il est d'avis

qu'un client devrait être indemnisé pour les frais engagés ou pour les dommages découlant d'un problème relié au service postal.

Comme tous ses homologues, l'ombudsman à Postes Canada jouit d'une autorité morale mais non d'un pouvoir exécutoire. Ses recommandations ne lient donc aucunement Postes Canada et celle-ci est libre de les accepter ou de les refuser. Depuis la création du Bureau le 1<sup>er</sup> octobre 1997, Postes Canada a accepté toutes les recommandations qui lui ont été présentées par l'ombudsman.

## Confidentialité

La confidentialité et la sécurité des informations transmises par toutes les parties intéressées sont garanties par des politiques et pratiques internes et les membres du Bureau de l'ombudsman sont tenus de s'y conformer.

Puisque le Bureau recueille certaines données et tient à jour des fichiers sur les plaintes soumises par les clients, il accorde

une grande importance à la protection de ces renseignements personnels.

L'ombudsman n'utilise ni ne divulgue aucun renseignement fourni sans le consentement des parties en cause, sauf en cas de danger imminent ou s'il est d'avis qu'un tort sérieux risque d'être causé.

Dans le cadre de ses activités, le Bureau de l'ombudsman est assujéti aux dispositions de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* qui permettent aux clients l'accès à tout renseignement personnel. De plus, conformément à cette loi, le Bureau fait rapport annuellement au Parlement.

La confidentialité s'applique également aux relations avec les médias. L'ombudsman et son équipe ne discutent jamais avec ces derniers des détails ou des particularités d'une plainte ni d'ailleurs n'en reconnaissent l'existence, et ce, même si le client y consent. De plus, ils ne confirment et ne nient point l'existence d'une plainte.

# L'ombudsman

Conformément à son mandat, l'ombudsman a profité de plusieurs tribunes pour faire connaître le Bureau au cours de l'année 2001.

## Postes Canada

L'ombudsman est également chargé de tenir Postes Canada au courant de ses préoccupations et des tendances qu'il perçoit.

L'ombudsman s'est donc rendu en région à plusieurs reprises pour exposer ses préoccupations aux dirigeants concernés et à leur personnel. Ces rencontres permettent aux dirigeants de déterminer la provenance, la nature et le nombre de plaintes dans leurs régions respectives. Dans des cas précis, des tendances problématiques repérées par l'ombudsman ont permis aux dirigeants d'apporter rapidement les correctifs qui s'imposaient.

Au fil des ans, les plaintes que l'ombudsman a examinées et les enquêtes qu'il a réalisées lui ont fourni des informations des plus pertinentes non seulement sur la nature des plaintes mais aussi sur leurs causes premières. Fort de ces informations, l'ombudsman a examiné, au cours de l'année, les causes premières de certaines de ces plaintes et a transmis ses constatations à la haute direction de Postes Canada. Il

aide ainsi Postes Canada à cerner et à mieux comprendre les points et sujets qui posent problèmes afin que des solutions soient apportées.

## Administrations postales

Postes Canada internationale Itée est une filiale de Postes Canada qui, depuis 11 ans, s'efforce de promouvoir l'expertise de la Société en matière de réforme de technologies postales dans le monde entier. À ce titre, elle reçoit souvent des délégations d'administrations postales étrangères. À l'occasion, l'ombudsman est invité à donner des présentations à ces délégations sur l'importance de son rôle et sur l'influence positive de son Bureau sur le service postal canadien.

## Médias

Conformément à son mandat qui requiert que l'ombudsman assure la promotion du Bureau auprès du public, au cours de cet exercice, celui-ci a accepté quelques invitations de la presse écrite et parlée tant aux niveaux local que national. Ces entrevues portaient principalement sur le processus de résolution des plaintes et donnaient des précisions

sur les répercussions de son action sur Postes Canada et sur sa clientèle.

## Site Internet

Le site Internet de l'ombudsman est assurément un autre outil important de promotion. C'est une source directe d'information qui accueille environ 40 000 visites par mois et ce nombre ne cesse de croître depuis le début des activités du Bureau.

Toutes les informations concernant le fonctionnement du Bureau sont facilement accessibles et on retrouve sur le site le mandat de l'ombudsman, les étapes à suivre pour solliciter son aide, les rapports annuels précédents ainsi que d'autres informations pertinentes.

## Réseautage

Comme il est intéressant et utile de partager les connaissances, expériences, perspectives et défis qui composent le quotidien des ombudsmen, l'ombudsman à Postes Canada participe aux différentes activités de ce réseau, tant à l'échelle nationale qu'internationale. De plus, il est membre du *Forum des ombudsmen*



# communiqué

canadiens, du regroupement américain *The Ombudsman Association* et du *Forum des ombudsman fédéraux*. À ce titre, il participe aux activités de ces trois associations.

Des visites effectuées dans différents bureaux d'ombudsman au cours de l'année 2001 ont également permis l'échange d'idées pratiques. Les membres du personnel de ces bureaux ont pu comparer leurs méthodes de travail et échanger leurs connaissances. Ces visites mettent à jour de nouvelles perspectives qui permettent à chaque organisme de mieux servir sa clientèle.

## Sondages

Comme la qualité des services offerts par son Bureau est une priorité et que ceux-ci peuvent toujours s'améliorer, l'ombudsman a élaboré, à l'intention des gens qui demandent son aide, un questionnaire qui permet, deux fois l'an, de recueillir leurs commentaires et suggestions.

Ce bref questionnaire d'une page porte sur trois aspects du processus d'enquête : le délai de réponse, les services obtenus par rapport aux

attentes et les suggestions afin d'améliorer, s'il y a lieu, les services offerts par le Bureau.

À chaque sondage, plus de la moitié des personnes consultées retournent leurs commentaires au Bureau de l'ombudsman. Ce taux de réponse est supérieur à la moyenne de sondages similaires. Environ 80 p. cent des commentaires reçus sont positifs et constructifs. Ces commentaires sont analysés en fonction des procédures et, au besoin, des ajustements y sont apportés. Par contre, l'autre 20 p. cent des commentaires s'avèrent plus critiques, la majorité d'entre eux exprimant un désaccord avec les conclusions de l'ombudsman. Il faut souligner que, dans la plupart de ces cas, ce dernier a conclu que Postes Canada avait agi de façon appropriée et il n'avait donc recommandé aucun changement.

Il convient de noter que, même si l'ombudsman n'avait pas appuyé leur position, certains clients ont déclaré être tout de même satisfaits que leur plainte ait été examinée de façon approfondie et objective.

## Voici des extraits de quelques commentaires reçus.

*« J'ai pu expliquer ma version des faits et mon problème a été résolu rapidement. »*

Duncan, Colombie-Britannique

*« Permettez-moi de vous dire que votre efficacité m'a impressionné : votre enquête a été menée rapidement et avec soin, puis vous m'avez remis un rapport complet concernant vos conclusions. »*

Montréal, Québec

*« Je suis convaincu que l'enquête de l'ombudsman a constitué un facteur important dans l'amélioration du service de livraison postale. »*

Mississauga, Ontario

*« Même si en fin de compte vos conclusions ne vont pas dans le sens de mes attentes, je vous remercie de la promptitude avec laquelle vous avez répondu à ma demande et de l'enquête approfondie. »*

Montréal, Québec

*« Il me fait plaisir de répondre à ce sondage afin que vous indiquiez dans vos dossiers que je ne suis pas satisfait de vos services. Quoique j'admets avoir été traité avec respect et courtoisie par votre Bureau, je m'attendais à plus. »*

Sydney, Nouvelle-Écosse

# Enjeux

Cette section fait état de certaines plaintes qui présentent des enjeux particuliers et que l'ombudsman a signalées à la haute direction de Postes Canada. Afin d'assurer la confidentialité des renseignements personnels, aucun nom n'a été mentionné et l'on a supprimé tout détail qui permettrait de les identifier.

## Erreurs de livraison

De toutes les plaintes qui sont soumises à l'ombudsman, 10 p. cent concernent directement des erreurs de livraison d'envois postaux.

Chaque jour, Postes Canada livre quelque 38 millions de lettres et colis qui sont traités dans 25 grands établissements de traitement du courrier à travers le pays. Ce courrier est livré à plus de 13 millions d'adresses au Canada. Environ 200 000 nouvelles adresses viennent s'ajouter chaque année et 1,2 million de changements d'adresses sont effectués annuellement. Avec un tel volume de courrier et un si grand nombre d'adresses, et malgré des équipements électroniques à la fine pointe de la technologie, il semble inévitable que des erreurs de livraison se produisent.

Mettant à profit ses quatre années d'expérience, le Bureau de l'ombudsman a pu cerner les raisons pour lesquelles des erreurs de livraison surviennent. Parfois, le problème est lié au tri mécanique du courrier. Par exemple, deux enveloppes portant des adresses différentes peuvent demeurer collées ensemble et être livrées à la même adresse. Ou encore, lorsque les adresses sont manuscrites, l'écriture peut être impossible à déchiffrer lors du tri mécanique ou manuel. Il arrive également qu'un facteur remplaçant qui connaît moins bien l'itinéraire soit appelé à prendre la place d'un facteur régulier. Le facteur suppléant risque alors de commettre des erreurs de livraison. De plus, comme le

processus de livraison du courrier exige une main-d'œuvre considérable, on ne peut nier que l'erreur humaine soit un facteur important dans les erreurs qui se produisent lors du traitement du courrier.

Toutefois, il y a lieu d'être optimiste quant à la possibilité de réduire le nombre de plaintes concernant la livraison du courrier. À titre d'exemple, le Bureau enregistrait un nombre très élevé de plaintes concernant des erreurs de livraison dans un grand centre urbain. Ce nombre était considérablement plus élevé que celui prévu par les données démographiques comparatives. L'ombudsman a fait part de ses préoccupations à la haute direction. Postes Canada a indiqué que la croissance accélérée de ce centre urbain était la cause de la majeure partie des problèmes de livraison. En comparant les données du Bureau de l'ombudsman avec ses données, Postes Canada a pu accélérer le processus de résolution de ces problèmes.

Depuis, les plaintes à l'ombudsman concernant les problèmes de livraison pour ce centre urbain ont diminué et se maintiennent à un bas niveau. Cette expérience démontre qu'avec une approche proactive et l'échange d'informations sur une situation problématique, il est possible d'y apporter rapidement des solutions.

# particuliers

## Service de retenue du courrier

Certaines plaintes reçues au cours de cet exercice avaient trait au service de retenue du courrier. Les clients mentionnaient qu'en achetant ce service, ils croyaient que tous les envois livrés par Postes Canada seraient retenus jusqu'à leur retour. L'enquête de l'ombudsman a permis de déterminer que l'infrastructure de livraison de Postes Canada ne permet d'aviser que le facteur régulier d'une demande de retenue de courrier. Contrairement à l'attente des clients, les colis accélérés, les colis standards de même que les envois Messageries et Xpresspost ne sont pas retenus et sont donc livrés selon les procédures en

place, en dépit de leur demande de retenue du courrier. L'ombudsman a donc fait part à la haute direction de Postes Canada de ses inquiétudes quant au fait que les clients n'étaient pas informés de cette restriction au moment de l'achat du service. Ultérieurement, Postes Canada a modifié le formulaire *Demande de retenue du courrier* en y ajoutant l'avertissement suivant : « *Les colis accélérés et les colis standards de même que les envois Messageries et Xpresspost seront retenus dans la mesure du possible.* » Cette mise en garde devrait permettre au client d'être mieux renseigné sur les restrictions qui peuvent s'appliquer au moment de l'achat de ce service.

## Médiaposte sans adresse

Avant avril 2001, un expéditeur utilisant *Médiaposte sans adresse* (publicité sans adresse, journaux, annonce, etc.) n'était pas tenu de s'identifier sur ses envois postaux.

Quelques personnes se sont plaintes à l'ombudsman que Postes Canada livrait occasionnellement des envois anonymes qui contenaient, selon ces clients, des propos diffamatoires. Il convient de souligner que ni Postes Canada ni d'ailleurs l'ombudsman n'a le droit de censurer le contenu d'un envoi. L'ombudsman a informé la haute direction de Postes Canada de cette situation pour qu'elle en évalue les conséquences. Postes Canada a par la suite introduit le 1<sup>er</sup> avril 2001 un ajout à sa procédure stipulant que : « *Chaque article de la Médiaposte sans adresse doit porter le nom du client ou de l'annonceur.* »

Par cet amendement, Postes Canada tenait à assurer les destinataires qu'ils pourraient en tout temps identifier facilement le client/l'annonceur d'un article médiaposte sans adresse.

Par la suite, quelques clients se sont plaints d'avoir reçu des articles de la médiaposte sans adresse sur lesquels figuraient plusieurs noms, ce qui rendait difficile l'identification formelle de l'auteur ou de l'expéditeur. L'ombudsman a donc demandé à Postes Canada de clarifier davantage sa procédure. Postes Canada a accepté d'élucider sa procédure existante afin de s'assurer que le « propriétaire » de l'article postal est clairement identifié par le récipiendaire. L'avis au client sera émis en 2002.

# Examens

Malgré le caractère unique de chaque cas, l'ombudsman a choisi d'illustrer quelques plaintes qui, en dépit de leurs caractéristiques différentes, gravitent autour d'un même enjeu : l'adressage. Afin d'assurer la confidentialité des renseignements personnels, aucun nom n'est mentionné et l'on a supprimé tout détail qui pourrait permettre de reconnaître l'auteur.

Dans la foulée des fusions municipales et la mise en oeuvre de systèmes d'urgence 911, l'ombudsman a constaté qu'un nombre élevé de plaintes concernant des changements d'adresse lui étaient soumises. Il croit qu'il peut être avantageux de partager les conclusions de ses examens sur ces questions.

Plusieurs personnes touchées par les changements résultant des fusions municipales et de la mise en oeuvre de systèmes d'urgence 911 croient que Postes Canada est responsable des modifications à leur adresse.

## L'adresse

La responsabilité d'attribuer des noms aux voies publiques et des numéros civiques aux résidences incombe aux municipalités. Ces exigences sont généralement énoncées dans les législations provinciales.

La mise en oeuvre de systèmes 911 en région rurale qui permet aux véhicules d'urgence de répondre rapidement et efficacement aux demandes d'aide, exige que chaque route ait un nom et que chaque résidence soit identifiée par un numéro civique.

De la même façon, à la suite des fusions municipales, certains noms de rues peuvent être modifiés par les nouveaux conseils municipaux. Par exemple, il peut arriver que la nouvelle entité municipale se retrouve avec plusieurs rues « *Principale* » et plusieurs rues « *de l'église* ». Dans ces cas, afin d'éviter toute confusion possible, les dirigeants des municipalités décideront de l'appellation de ces rues.

Dans tous les cas de changements d'adresse découlant de fusions municipales et de la mise en oeuvre de systèmes d'urgence 911, Postes Canada travaille de concert avec les

autorités compétentes afin de s'assurer que les changements n'affectent pas la qualité de son système de livraison.

Des citoyens en désaccord avec ces changements se plaignent alors à l'ombudsman. Par exemple, à la suite de la mise en oeuvre du système d'urgence 911 dans sa région, un citoyen s'est plaint que l'attribution d'une adresse civique spécifique portait atteinte à sa vie privée. Selon lui, son ancienne adresse postale (Jean Tout-le-Monde Route rurale # 1 PETITE VILLE QC J0A 1K0), la même que ses voisins, lui assurait la confidentialité quant à l'emplacement de sa résidence, alors que l'assignation de sa nouvelle adresse civique (Jean Tout-le-Monde 1292, route des peupliers, PETITE VILLE QC J0A 1K0) risquait d'identifier l'endroit précis de sa résidence. De plus, ce client estimait que la nouvelle appellation de cette route n'était pas appropriée. L'ombudsman lui a expliqué que la responsabilité d'attribuer des noms aux voies publiques et des numéros aux résidences relève des municipalités et que Postes Canada coopère avec celles-ci afin de maintenir l'efficacité de la livraison du courrier.

# de cas

## Le code postal

Ces changements d'adresse occasionnés par les fusions municipales et les systèmes 911 peuvent également entraîner des modifications aux codes postaux existants.

Plusieurs enquêtes de l'ombudsman ont révélé que même si l'envoi d'une lettre est une opération simple, la livraison de cette lettre dépend d'un système de traitement électronique du courrier complexe qui est fondé entre autres sur le code postal, une partie intégrante de toute adresse postale au Canada. Chaque année, Postes Canada crée des milliers de codes postaux pour répondre à la croissance de la population, aux fusions municipales et à la mise en place des systèmes d'urgence 911.

Les codes postaux permettent à Postes Canada de trier et de distribuer le courrier efficacement et rapidement. Le courrier est traité par un lecteur optique de caractères qui capte l'adresse de chaque article et le trie en fonction du code postal. Bien que le tri du courrier s'effectue d'abord en prenant pour base le code postal, toutes les composantes de l'adressage municipal ou rural sont lues par le lecteur optique et contribuent au bon acheminement du courrier. Afin de réduire au minimum les erreurs lors du tri électronique ou manuel du courrier, chaque adresse doit comporter tous les éléments nécessaires, y compris le code postal.

Le code postal se compose de six caractères alphanumériques et peut être attribué à un certain nombre d'adresses dans un secteur géographique précis.

Prenons par exemple un code postal existant : K1V 1J8. Le premier caractère – K – correspond à l'une des 18 grandes régions (provinces, régions à l'intérieur d'une province, territoires). Le second caractère – V – indique si le courrier doit être acheminé vers une région urbaine (1 à 9) ou rurale (0). Le troisième caractère, accompagné des deux premiers, désigne un secteur précis d'une ville ou d'une région.

Les trois derniers caractères du code postal – 1J8 – identifient la destination particulière du courrier. En milieu urbain, ces caractères peuvent représenter une section de rue, un immeuble à bureaux ou à logements ou un simple destinataire recevant un important volume de courrier. En région rurale, ils désignent la localité où sera livré le courrier.

Pour la livraison du courrier, Postes Canada tient donc compte de toutes les composantes de l'adresse, y compris le code postal, plutôt que du nom du destinataire. C'est pourquoi, l'absence de code postal ou une erreur d'adressage peuvent entraîner des problèmes de livraison, des délais ou des retours à l'expéditeur.

Les enquêtes, sur un nombre considérable de plaintes soumises à l'ombudsman, ont révélé que des erreurs d'adressage, ainsi que l'absence de code postal, étaient à l'origine de plusieurs problèmes de livraison, de délais et d'envois retournés à l'expéditeur.

# Examens

## de cas

### Problème postal?

Outre ces plaintes relatives à l'adressage, l'ombudsman a reçu plusieurs plaintes sur un sujet qui, même s'il n'est pas relié au service postal, concerne Postes Canada.

En 2001, un logiciel permettant l'accès gratuit à vie au service Internet était distribué dans le réseau de vente au détail de Postes Canada et ailleurs. Pour la somme de 9,95 \$, les acheteurs pouvaient se procurer ce logiciel, conçu par une compagnie fournissant le service d'accès à Internet.

Après quelques mois, la compagnie en question a modifié les conditions d'utilisation de son produit. Pour les usagers, ces modifications signifiaient la fin de la gratuité du service d'accès à Internet et l'obligation de payer tous les mois des frais d'utilisation.

Les acheteurs qui s'étaient procuré le logiciel dans le réseau de vente au détail de Postes Canada tenaient cette dernière responsable des changements apportés au service et se sont plaints à Postes Canada. Insatisfaits de la réponse reçue, plusieurs ont fait appel à l'ombudsman.

Ce dernier a procédé à un examen approfondi de cette situation et analysé tous les documents s'y rapportant, entre autres la brochure relative au service d'accès à Internet, les textes publicitaires et les conditions régissant ce service.

Cet examen a démontré que le service d'accès à Internet et son exploitation relevaient exclusivement de la compagnie qui avait conçu ce produit et en assurait le soutien technique. Postes Canada en était tout simplement le distributeur par l'intermédiaire de son réseau de vente au détail.

Selon l'étude menée par l'ombudsman, les modalités d'installation du logiciel précisaient clairement que le service était fourni par la compagnie ayant conçu le produit et non par Postes Canada. Ces modalités mentionnaient également que toute garantie ayant trait à la prestation du service était entièrement attribuable à la compagnie et non au distributeur ou partenaire affilié.

À la lumière de son enquête, l'ombudsman a conclu que la responsabilité de fournir et d'assurer le soutien technique du service gratuit d'accès à Internet incombait entièrement à la compagnie ayant conçu le logiciel et que Postes Canada n'agissait qu'à titre d'agent distributeur. Il a fourni aux utilisateurs insatisfaits de l'interruption de ce service gratuit tous les détails pertinents sur les rôles et responsabilités de toutes les parties en cause. En outre, il a suggéré aux usagers de porter plainte directement à la compagnie ayant mis au point le logiciel qui promettait l'accès gratuit à Internet.



# Les

# statistiques

**A**u cours des neuf derniers mois, 4 197 personnes ont sollicité l'aide de l'ombudsman, soit une diminution de 4,9 p. cent par rapport à la même période l'an passé.

Le degré de complexité des plaintes soumises à l'ombudsman a toutefois donné lieu à une augmentation importante de près de 25 p. cent du nombre d'enquêtes qui nécessitent un examen approfondi, comparativement à la même période l'an passé. Malgré cette charge de travail accrue comportant des questions complexes à traiter et des recherches approfondies, les statistiques révèlent que 95 p. cent des enquêtes ont été réalisées dans les délais fixés par le Bureau, soit 20 jours ouvrables.

Les statistiques démontrent également que dans 40,7 p. cent des cas soumis à

l'examen de l'ombudsman, les clients ont été témoin d'un changement dans la décision initiale de Postes Canada, soit à la suite de son intervention auprès de l'entreprise ou bien à la suite de sa propre recommandation. Par contre, dans 59,3 p. cent des cas ayant fait l'objet d'un examen, l'ombudsman a conclu que Postes Canada avait à l'origine agi de façon juste et appropriée et qu'il n'y avait pas lieu de recommander une autre solution.

Les statistiques font ressortir certaines tendances et constituent des références précieuses sur la nature des préoccupations des clients de Postes Canada qui font appel aux services de l'ombudsman. Le rapprochement entre Postes Canada et ses clients au niveau local ainsi que les interventions proactives de l'ombudsman semblent expliquer

pourquoi Postes Canada a résolu, en première instance, plus de plaintes à la satisfaction de sa clientèle. Ces raisons peuvent également expliquer la légère diminution, par rapport à l'exercice précédent, du nombre de personnes ayant sollicité son aide.

Bien qu'elles soient importantes pour la gestion du Bureau, les statistiques ne doivent pas faire perdre de vue la prédominance de l'élément humain et le caractère unique de chaque cas. C'est pourquoi, après plus de quatre années d'activités et des milliers d'enquêtes à son actif, l'ombudsman et son personnel vont continuer d'être à l'écoute des clients de Postes Canada qui sollicitent son assistance et de leur assurer un service consciencieux et professionnel « en toute justice ».

# Comment joindre le Bureau de l'ombudsman

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.poste-canada-post.com](http://www.ombudsman.poste-canada-post.com)