

2002

# *Rapport annuel*



*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.*



**Michel Tremblay**  
**Ombudsman**

CP 90026  
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 établi par le Conseil d'administration de Postes Canada le 13 novembre 1997, j'ai le plaisir de vous soumettre mon premier rapport annuel à titre d'ombudsman, lequel porte sur la période s'étendant du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2002.

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

Michel Tremblay

# *Table des matières*

3	Message de l'ombudsman
4	Message de l'ombudsman sortant
5	Rétrospective – Les cinq dernières années
8	Analyse des causes premières
10	En perspective
12	Statistiques
14	Procédures d'appel
15	Comment joindre le Bureau de l'ombudsman

## *Message de l'ombudsman*



Je suis heureux de soumettre mon premier rapport annuel à titre de nouvel ombudsman à Postes Canada. Bien que la transition entre deux administrations ne soit jamais facile, j'ai eu le privilège d'hériter d'une équipe composée de personnes très compétentes et dévouées. Les politiques et procédures établies au fil des ans ont également assuré une transition harmonieuse et efficiente. Depuis ma nomination le 1<sup>er</sup> septembre, 2002, je continue à traiter les plaintes de la clientèle de manière juste et impartiale afin d'améliorer le service postal canadien.

L'an dernier, le Bureau de l'ombudsman a effectué une analyse des causes premières de certaines plaintes répétitives. J'ai l'intention de continuer à agir de la même manière en portant à l'attention des autorités de Postes Canada les résultats des enquêtes et analyses relatives à l'origine des plaintes soulevées par la clientèle. Les réactions de la haute direction de Postes Canada, à tous les échelons hiérarchiques, ont été très constructives et encourageantes. Il ne fait aucun doute que la poursuite de la démarche entreprise contribuera à une amélioration générale du service offert aux Canadiens. Il est important de conserver à l'esprit que toutes les plaintes, même celles qui semblent les plus banales, seront prises en considération. Chaque grief reflète l'insatisfaction d'un client.

Je profite de l'occasion pour remercier mon prédécesseur, Monsieur André Tessier, et pour souligner son dévouement et son professionnalisme. En sa qualité de premier ombudsman à Postes Canada, Monsieur Tessier a établi un modèle de rendement qu'il sera difficile de surpasser.

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

*Michel Tremblay*

## *Message de l'ombudsman sortant*



Le 28 août 2002, mon mandat de cinq ans à titre d'ombudsman à Postes Canada a pris fin. J'ai assumé ce rôle avec plaisir et j'ai relevé avec enthousiasme le défi qu'on m'avait présenté, le 28 août 1997. Dès le 1<sup>er</sup> octobre suivant, le Bureau débutait ses opérations. Avec le recul, je constate que les défis que nous avons rencontrés, mon équipe et moi, étaient considérables, qu'il s'agisse de l'établissement de l'infrastructure du Bureau, de l'élaboration et de l'application des politiques et des procédures, ou encore de la création de nombreuses banques de données.

J'aimerais profiter de l'occasion qui m'est offerte pour exprimer ma gratitude à tous les membres de mon équipe. Je désire également remercier l'honorable André Ouellet, ancien président du Conseil d'administration de Postes Canada, et Madame Vivian Albo, l'actuelle présidente, de leur soutien continu tout au cours de mon mandat. Au fil des ans, le Bureau de l'ombudsman a entretenu d'excellentes relations de travail avec les représentants de Postes Canada tout en maintenant son indépendance. Cette synergie a largement contribué à la réalisation de nos objectifs mutuels visant à améliorer le service postal pour tous les Canadiens. En terminant, je désire remercier tous les clients de Postes Canada qui ont eu recours aux services du Bureau de l'ombudsman, au cours des cinq dernières années. Bien que tous les clients n'aient pas obtenu gain de cause, soyez assurés que j'ai traité de façon juste et impartiale toutes les plaintes qui m'ont été soumises.

Je suis persuadé que le nouvel ombudsman et son équipe continueront de traiter chaque cas de manière indépendante, juste et impartiale.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'André W. Tessier'. The signature is fluid and cursive, with a horizontal line extending to the right.

*André W. Tessier*

## *Rétrospective - Les cinq dernières années*

Depuis la mise sur pied du Bureau de l'ombudsman, le 1<sup>er</sup> octobre 1997, sa mission est demeurée la même : traiter les problèmes soulevés par la clientèle de façon équitable et impartiale et examiner tous les aspects des plaintes soumises. Au fil des ans, l'ombudsman a pris connaissance d'un certain nombre de problèmes répétitifs et en a ensuite fait part à Postes Canada, qui a réagi favorablement en mettant en place les mesures correctives qui s'imposaient. Les exemples suivants illustrent comment Postes Canada et le Bureau de l'ombudsman ont collaboré afin d'améliorer le service postal pour tous les Canadiens.

### *Articles fragiles*

La définition du terme « fragile », telle qu'utilisée à Postes Canada, était vague et déconcertait tant les employés que les clients. Pour clarifier la situation, l'ombudsman a rencontré les hauts dirigeants de Postes Canada afin de décrire les problèmes qui découlaient de cette définition imprécise. L'ombudsman a porté plusieurs exemples à l'attention de Postes Canada et il devint évident qu'il fallait réviser la politique en vigueur. La Société a immédiatement formé un groupe de travail pour examiner la situation. Peu de temps après, elle a mis en place de nouvelles lignes directrices relatives au traitement des réclamations d'assurance des articles endommagés. Postes Canada a clarifié la définition du terme « fragile », qui ne comprend désormais que les produits de « verre ou de céramique », excluant ainsi ces articles des garanties d'assurance couvrant les dommages en cours d'envoi.

## *Rétrospective - Les cinq dernières années*

### *Limitations de la responsabilité*

Le Bureau de l'ombudsman recevait de nombreuses plaintes de clients qui, au moment d'assurer leur envoi, ne connaissaient pas suffisamment la portée des restrictions de Postes Canada en matière d'assurance. L'ombudsman et son équipe ont rencontré les autorités de Postes Canada afin de leur faire part des préoccupations soulevées par le manque d'information pratique au moment où le client effectue une transaction au comptoir postal. La Société a examiné les renseignements soumis et a, par la suite, préparé un feuillet qui, depuis, est disponible dans tous les comptoirs postaux du Canada. Ce feuillet, intitulé *N'oublions pas*, souligne les principales restrictions imposées en matière d'assurance.

### *Médiaposte sans adresse*

Avant avril 2001, les expéditeurs ayant recours au service Médiaposte sans adresse de Postes Canada n'étaient pas obligés de mentionner leur nom sur chaque envoi postal. Certains clients ont communiqué avec le Bureau de l'ombudsman afin d'exprimer leur mécontentement. Ils se disaient choqués de recevoir des envois ne mentionnant pas l'identité de l'expéditeur. L'ombudsman a mentionné ce problème aux autorités de Postes Canada qui ont immédiatement fait le nécessaire et ont modifié leurs lignes directrices de façon à inclure la mention suivante : « *Tout article Médiaposte sans adresse doit porter le nom de l'expéditeur...* ». Cette modification garantissait que les clients de Postes Canada seraient dorénavant toujours en mesure d'identifier l'origine d'un article Médiaposte sans adresse déposé dans leur boîte aux lettres.

## *Rétrospective - Les cinq dernières années*

### *Transformation de l'entreprise*

Dans le but d'améliorer son rendement et son efficience, Postes Canada a entrepris, le 3 juillet 2001, la première phase d'un processus exhaustif de modernisation de son infrastructure, intégrant et harmonisant de nombreux systèmes informatiques et remaniant bon nombre de ses procédures administratives. Ce nouveau processus a non seulement permis d'intégrer des systèmes informatiques et des banques de données, mais il a également entraîné plusieurs modifications organisationnelles. En septembre 2001, par exemple, un nouveau module Gestion des relations avec la clientèle était mis en oeuvre. Au cours des premiers mois de mise en application, des pannes ont occasionnellement paralysé les systèmes d'information et de communication. La clientèle de Postes Canada était, par conséquent, incapable de communiquer avec le Service à la clientèle pendant de courtes périodes ou, si elle y parvenait, le temps de réponse n'était pas acceptable. Il ne lui restait plus qu'à communiquer directement avec le Bureau de l'ombudsman afin de se plaindre de la situation. C'est pourquoi le Bureau a constaté une augmentation inhabituelle du nombre de plaintes durant cette période. Dûment informée, Postes Canada fut en mesure de remédier au problème. Le nouveau module Gestion des relations avec la clientèle acquit rapidement plus de stabilité et, peu après, le nombre de plaintes reçues à nos bureaux revint à la normale.

Les exemples précédents ne sont que quelques points portés à l'attention de Postes Canada qui ont contribué à l'amélioration de certains aspects du service postal. Ils illustrent clairement la synergie entre le Bureau de l'ombudsman et Postes Canada, ainsi que l'engagement de cette dernière à donner suite aux préoccupations légitimes de sa clientèle.



## *Analyse des causes premières*

*« Remet des rapports périodiques à Postes Canada afin de l'aider à acquérir une meilleure compréhension des préoccupations des clients et des façons d'y répondre. »<sup>1</sup>*

Le Bureau de l'ombudsman a également le mandat d'aider Postes Canada en portant à son attention les problèmes surgissant dans le cours des activités. En déterminant clairement les causes premières de ceux-ci, l'ombudsman croit que Postes Canada peut prendre rapidement des mesures correctives. Le but du rapport présenté à Postes Canada, à la fin de l'année 2001, visait à mettre en évidence les causes premières de plusieurs problèmes répétitifs soulevés par la clientèle.

Postes Canada a immédiatement formé un groupe de travail afin d'examiner les constatations soumises et d'élaborer des plans d'action visant à rectifier les secteurs problématiques. Dès le début de l'année 2002, l'intervention du groupe de travail se faisait ressentir et certains points soulevés par l'ombudsman avaient été pris en considération et résolus.

Les activités du groupe de travail s'étant poursuivies pendant toute l'année, le président-directeur général et l'ombudsman ont été tenus au courant des développements par l'entremise de rapports périodiques.

### *Constatations*

On a décelé beaucoup d'incohérences dans l'information relative à certains produits et services offerts par Postes Canada et figurant sur son site Web. À la suite de ce constat, Postes Canada entreprit de modifier et d'améliorer les diverses sources de référence et d'information, de façon à ce que des renseignements précis et homogènes soient disponibles à toute sa clientèle à travers le Canada.

1. Mandat

## *Analyse des causes premières*

À l'échelle nationale, le réseau de Postes Canada compte plus de 7 000 comptoirs postaux. La diffusion de renseignements précis et homogènes sur ses produits et services, et ce, dans tous ses comptoirs, lui pose un défi de taille. L'importance de l'effectif et de la répartition géographique des comptoirs postaux à l'échelle nationale ne fait qu'ajouter à cette tâche déjà compliquée. Bien qu'une formation continue soit offerte à tous les employés de Vente au détail, Postes Canada a également pris des mesures supplémentaires visant à augmenter la quantité et la qualité des bulletins d'information diffusés à l'intérieur de tout son réseau.

Le *Rapport d'analyse des causes premières* sert, selon nous, de tremplin pour d'autres projets de recherche spéciaux favorisant la collaboration entre le Bureau de l'ombudsman et Postes Canada. L'objectif ultime que recherchent Postes Canada et le Bureau de l'ombudsman consiste, en bout de ligne, à améliorer le service postal pour tous les Canadiens.

## *En perspective*

Il est incontestable que Postes Canada devra faire face à une concurrence croissante au cours des prochaines années si elle veut augmenter ou même conserver sa part du marché canadien. Elle devra intensifier sa présence et son efficacité dans les domaines de la distribution physique, du transfert d'information et de la distribution publicitaire. À cette fin, elle devra offrir de nouveaux services et des produits novateurs afin de satisfaire aux demandes de plus en plus exigeantes de sa clientèle.

Postes Canada devra également faire face à une évolution de la clientèle. Une population vieillissante pourrait réclamer des ajustements à certains produits, services ou modes de livraison. Les petites entreprises et les entreprises à domicile pourraient également exiger des horaires de livraison plus flexibles et mieux adaptés à leurs besoins ainsi que des produits et services différents. Postes Canada devra vraisemblablement chercher à établir des partenariats dans différents secteurs, élargissant de ce fait ses contacts avec un nombre croissant de clients.

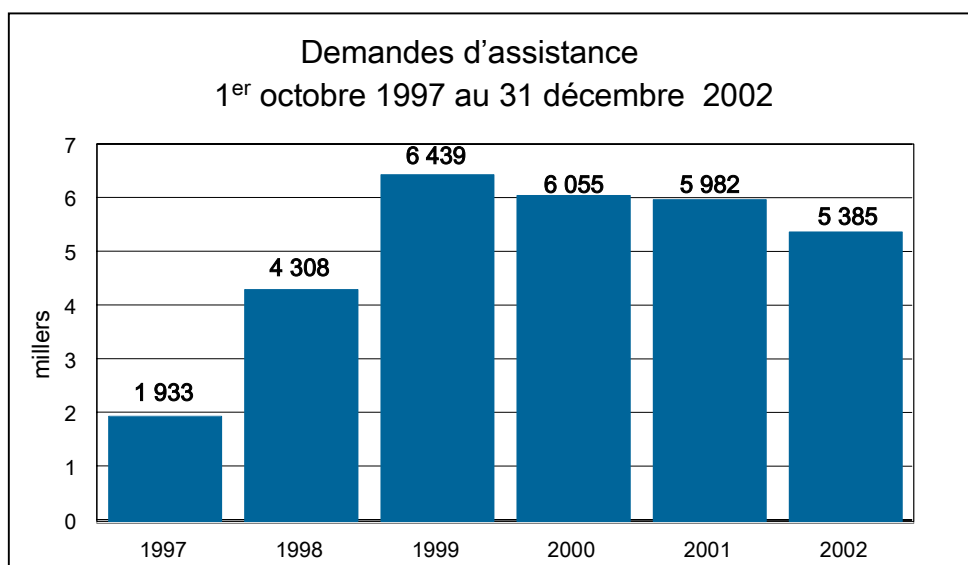
Il est évident que le Bureau de l'ombudsman devra évoluer à un rythme semblable à celui de son environnement et modifier ses lignes directrices et ses activités en conséquence. Le nombre et la nature des plaintes seront probablement différents. Au fur et à mesure de l'élargissement des activités de Postes Canada et de la création de nouvelles entreprises, le Bureau de l'ombudsman sera appelé à se pencher sur de nouveaux sujets de préoccupation. À l'heure actuelle, les répercussions de cette évolution sur les ressources du Bureau sont imprévisibles, mais devront être surveillées de très près. Le mandat original de l'ombudsman pourrait éventuellement faire l'objet d'une révision qui lui permettrait de continuer à jouer un rôle essentiel et propice à l'amélioration du service postal pour tous les Canadiens.

## *En perspective*

Réagir aux changements entraînés par un nouveau contexte commercial constituera un défi permanent. Le Bureau de l'ombudsman a la responsabilité de tenir compte de ces nouveaux enjeux afin de demeurer fidèle à sa mission qui consiste à offrir un processus de résolution de plaintes juste à sa clientèle.

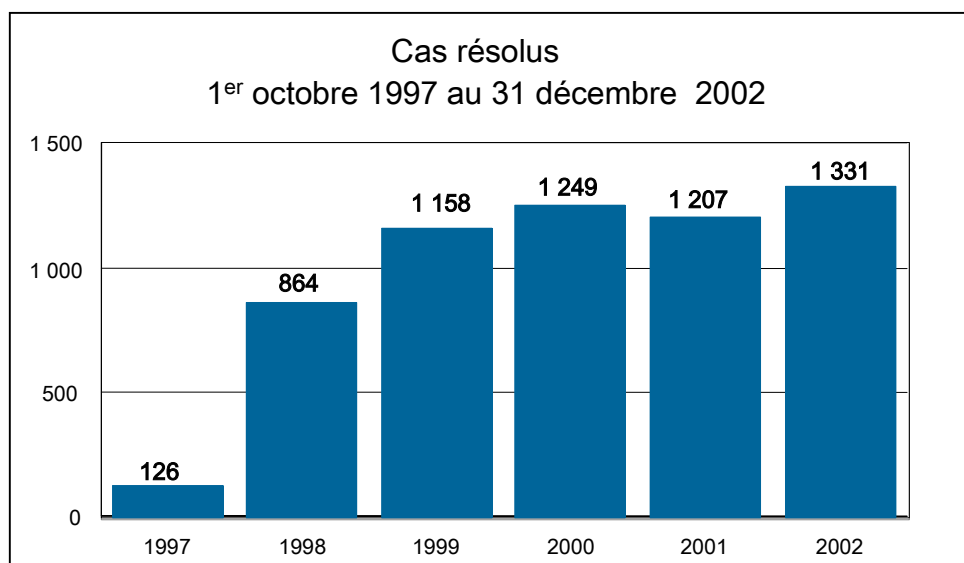
## Statistiques

Depuis le début de ses activités, le 1<sup>er</sup> octobre 1997, le Bureau de l'ombudsman a reçu un total de 30 102 demandes d'assistance.



## Statistiques

Le Bureau de l'ombudsman a complété 5 935 enquêtes depuis le 1<sup>er</sup> octobre, 1997. Bien que le nombre de personnes ayant sollicité son aide ait légèrement diminué au cours des dernières années, le nombre de cas ayant fait l'objet d'un examen, et ayant été réglés par l'ombudsman, a augmenté de façon constante, passant de 864 cas en 1998 à 1 331 en 2002.



Au cours des années, il a été constaté que la nature des cas soumis à l'ombudsman est de plus en plus complexe et exige une enquête plus détaillée et plus approfondie. Chaque cas fait l'objet d'un examen méticuleux et professionnel d'un membre du personnel du Bureau.

Il faut souligner que, depuis 1997, Postes Canada a accepté toutes les recommandations formulées par l'ombudsman.

## *Procédures d'appel*

Le Bureau de l'ombudsman sert d'instance d'appel finale, lorsque la plainte d'un client n'a pas été résolue de façon satisfaisante par l'entremise des mécanismes internes de résolution de problèmes en place à Postes Canada.

Si un client a recouru en vain à tous les mécanismes internes de résolution de problèmes offerts par Postes Canada, il peut alors demander un examen de son cas. Avant que l'ombudsman n'entreprenne cette démarche, le client doit toutefois suivre la procédure suivante :

1. Le client doit d'abord porter le problème à l'attention de son bureau de poste local.
2. Si la démarche ne permet pas de régler le différend, le client devra alors communiquer avec le Service à la clientèle de Postes Canada, au 1 800 267-1177, où un agent tentera de résoudre la question.
3. Si le client n'est pas satisfait de la solution que propose Postes Canada, il peut alors faire appel à l'ombudsman.

Avant de procéder à l'examen du cas, le plaignant doit **remplir et signer** un formulaire de *Demande de révision*. Comme le Bureau de l'ombudsman opère de façon indépendante, la signature de ce formulaire l'autorise à procéder à l'enquête de la plainte et à obtenir de toutes les parties impliquées les renseignements nécessaires à l'examen approfondi des faits. Le formulaire de *Demande de révision* peut être téléchargé à partir de notre site Web pour être ensuite envoyé au Bureau de l'ombudsman par la poste.

Il est important de noter que toutes les plaintes soumises au Bureau de l'ombudsman sont traitées avec la plus grande confidentialité. Les lignes directrices et procédures internes exigent que tous les membres du Bureau de l'ombudsman assurent la confidentialité des renseignements qui leur sont confiés par toutes les parties intéressées.

## *Comment joindre le Bureau de l'ombudsman*

Adresse postale : Bureau de l'ombudsman  
C.P. 90026  
OTTAWA ON K1V 1J8

Téléphone : 1 800 204-4198

Télécopieur : 1 800 204-4193

Site Web : [www.ombudsman.postescanadapost.ca](http://www.ombudsman.postescanadapost.ca)