

Ombudsman à Postes Canada

Rapport annuel **2012**



CP 90026
OTTAWA ON K1V 1J8

postescanada.ca/ombudsman

Publié le 1 avril 2013

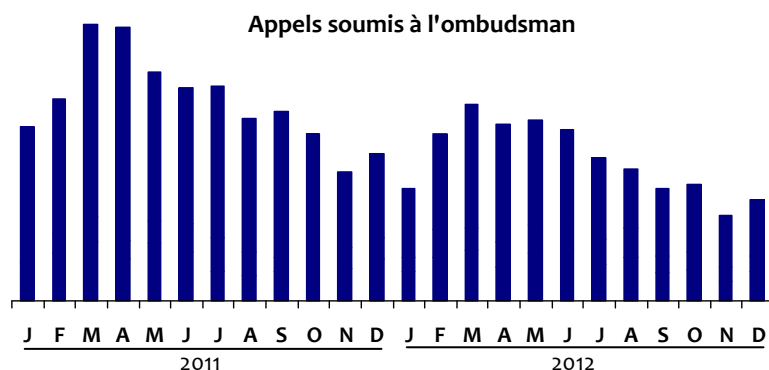


Aperçu des appels soumis à l'ombudsman à Postes Canada en 2012

En 2012, mon bureau a reçu un total de 6 482 appels dont 2 720 ont fait l'objet d'une enquête. Mon rôle à titre d'ombudsman est d'agir comme dernière instance pour les plaintes n'ayant pas été réglées à la satisfaction des clients en communiquant directement avec Postes Canada. Les enquêtes qui en découlent sont menées de façon juste et équitable afin d'évaluer le bien-fondé des plaintes et de négocier des solutions pertinentes. Je fournis, par l'entremise de rapports périodiques, des recommandations à Postes Canada pour souligner les améliorations de service potentielles. Je produis également un rapport portant précisément sur les appels concernant le *Protocole du service postal canadien*. Je supervise personnellement chacune des enquêtes et j'approuve tous les résultats, ce qui peut comprendre les mesures correctives pour améliorer le respect des procédures, le versement d'une compensation financière ou les explications fournies lorsqu'un appel manque de fondement.

Au cours d'une enquête, mon bureau passera en revue les politiques et procédures pertinentes, la *Loi sur la Société canadienne des postes* et les *règlements* y afférents, mènera des enquêtes auprès de la direction de Postes Canada, examinera les documents à l'appui et négociera une solution, au besoin.

Le nombre d'appels a chuté de 29 % en 2012 en raison des améliorations importantes apportées par Postes Canada pour la livraison à temps, la réexpédition, la sécurité du courrier et l'accès au Service à la clientèle par l'entremise de son site Web. Près de deux tiers des appels ont entraîné des mesures correctives prises par Postes Canada, alors que les autres appels étaient sans fondement.



CE QUE L'OMBUDSMAN PEUT FAIRE

- L'ombudsman mène une enquête indépendante sur les appels de façon juste, équitable et confidentielle.
- L'ombudsman compte sur un procédé d'enquête basé sur des faits afin d'évaluer si Postes Canada a appliqué ses politiques et procédures à juste titre dans le règlement initial d'une plainte.
- Après une enquête approfondie, si un appel doit faire l'objet de mesures correctives, l'ombudsman agit à titre de médiateur entre Postes Canada et le client pour obtenir une résolution.

CE QUE L'OMBUDSMAN NE FAIT PAS

- L'ombudsman n'intervient pas dans les cas concernant les relations avec les employés ou les fournisseurs, les filiales de Postes Canada, les tarifs d'affranchissement, l'établissement d'une politique, le respect d'une loi ou les affaires devant les tribunaux.

Principaux appels ayant fait l'objet d'une enquête

Ce ne sont pas tous les appels soumis à mon bureau qui font l'objet d'une enquête. Lorsque les clients n'ont pas encore déposé leurs plaintes auprès de Postes Canada, ils sont priés de le faire avant de demander mon aide. Mon bureau ne mènera pas d'enquête lorsque les clients ne peuvent pas fournir suffisamment de renseignements ou qu'ils retirent leur appel.

Il est important de noter que les principaux problèmes faisant l'objet d'une enquête menée par mon bureau ne correspondent pas nécessairement à ceux de Postes Canada. Dans le cadre du procédé, les clients éprouvant des problèmes récurrents ou des incidents de perte considérable font appel à mon bureau pour obtenir de l'aide.

Les principaux problèmes ayant fait l'objet d'une enquête en 2012 incluaient la perte ou le vol de marchandises ou de documents en cours de transmission postale ou immédiatement après la livraison. Bien qu'il soit essentiel que Postes Canada travaille sans relâche pour réduire au minimum les cas de perte ou de vol, dans la plupart des cas, les répercussions de ces incidents auraient pu être atténuées considérablement si une couverture avait été achetée au moment de l'envoi. Malheureusement, mes enquêtes ont révélé que les commis des postes n'offrent pas toujours cette option de service ou ne connaissent pas bien les restrictions. Par exemple, Postes Canada offre, moyennant des frais, une couverture jusqu'à concurrence de 500 \$ pour reproduire les pièces d'identité ou réémettre des billets d'avion, mais nous avons découvert que de nombreux préposés n'étaient pas au courant de cette option. En outre, dans le cas des clients achetant la couverture maximale pour les documents, la couverture de 500 \$ n'est pas nécessairement suffisante pour couvrir les coûts de reproduction pour tous les documents, plus particulièrement les documents d'immigration, les visas, etc.

Les préposés manquent également de connaissances à l'égard de l'acceptation de dispositifs électroniques incluant des piles au lithium. Pour le transport par avion, les expéditeurs et les transporteurs doivent le faire conformément à l'ensemble des lois et des règlements applicables. En 2012, les piles au lithium, désignées comme matières dangereuses en vertu de la *Loi sur le transport des marchandises dangereuses* (classe 9 – Produits, matières ou organismes divers), pouvaient seulement être expédiées par voie de surface (p. ex. *Colis standard* ou *Colis accélérés*). Malheureusement, j'ai mené de nombreuses enquêtes pour des appels concernant de tels dispositifs expédiés à destination des États-Unis ou du régime international qui n'ont jamais été livrés. Dans certains cas, les dispositifs ont été saisis puisqu'ils contenaient des marchandises dangereuses, mais leur valeur élevée faisait en sorte qu'ils étaient prisés par les voleurs. Bien que les clients soient tenus de se conformer à la *Loi sur le transport des marchandises dangereuses*, les commis des postes qui sont conscients du contenu de l'envoi ne devraient pas l'accepter aux fins d'expédition.

Mon bureau a recommandé à Postes Canada qu'un communiqué soit publié de nouveau pour les comptoirs postaux afin de souligner ces deux sujets importants. De plus, je continuerai à surveiller la situation au cours des prochains mois pour en évaluer l'efficacité.

Pour contribuer à la prévention de perte ou de vol, mon bureau fournit des données à l'équipe Services de sécurité et d'enquête de Postes Canada qui analyse le réseau pour déceler les menaces potentielles et prendre des mesures correctives. J'ai repéré deux possibilités d'amélioration pour Postes Canada qui pourraient aider à réduire les cas de perte ou de vol de courrier après la livraison. La première survient lorsqu'un agent de livraison ne vérifie pas si tous les articles de courrier ou les colis sont triés correctement au point de livraison. Une erreur de livraison pourrait mettre à risque les marchandises ou les renseignements confidentiels d'un client. Malheureusement, lorsqu'un article arrive à la mauvaise adresse, il n'est pas systématiquement retourné à Postes Canada ou au destinataire pertinent.

La deuxième possibilité d'amélioration se rapporte aux procédures de Postes Canada permettant la livraison de colis laissés sans surveillance dont les options de remise en mains propres ne sont pas requises, notamment la perception d'une signature, la vérification de l'identité ou de l'âge. Cette pratique n'est acceptable que lorsque la livraison qui en résulte n'exposera pas le paquet aux passants ni aux conditions météorologiques. Bien que l'article puisse être endommagé s'il pleut, il peut également être volé s'il est visible de la rue. Dans le cadre de mes enquêtes, j'ai remarqué que la procédure n'est pas toujours respectée puisque des colis ou des documents sont laissés bien en vue, faisant en sorte qu'ils sont plus susceptibles d'être volés.

Mon bureau a effectué un suivi auprès des bureaux de livraison incriminés pour veiller à ce que les procédures pertinentes soient passées en revue avec le personnel de livraison.

Protocole du service postal canadien

En 2009, le gouvernement du Canada a établi le *Protocole du service postal canadien* afin de décrire ses attentes quant aux normes de service de Postes Canada et aux activités postales connexes. Mon bureau offre à Postes Canada des données permettant de repérer les possibilités d'amélioration liées précisément au *Protocole*; l'an dernier, 1 780 appels liés au *Protocole* ont fait l'objet d'une enquête, ce qui représente une baisse de 67 % par rapport à l'année précédente. La plupart des appels en 2012 portaient sur l'attente selon laquelle « Postes Canada offre un vaste réseau pour l'accès aux services postaux, notamment des comptoirs postaux, des points de vente de timbres au détail et des boîtes aux lettres dans les rues, ainsi que l'accès à l'information et au service à la clientèle au moyen d'un site Web et de centres d'appels ». J'ai enquêté sur 909 appels tombant dans cette catégorie au cours de l'année, bien que la grande majorité des appels aient émané de clients frustrés par l'impossibilité de se plaindre directement à Postes Canada à l'aide des outils en ligne. Bien que bon nombre de ces plaintes continuent d'arriver à mon bureau, les améliorations apportées aux centres de contact avec la clientèle de Postes Canada et à son site Web ont donné lieu à une réduction des volumes de 78 % en 2011.

Le *Protocole du service postal canadien* stipule également que « Postes Canada prend en considération la sécurité et la confidentialité du courrier dans tous les aspects de la collecte, de la transmission et de la livraison ». J'ai enquêté sur 752 cas liés à cette obligation, ce qui représente une baisse de 37 % par rapport à 2011, et la plupart des appels portaient sur la perte ou le vol de courrier ou sur du courrier livré à la mauvaise adresse, tel qu'il est mentionné plus haut.

Recommandations

J'ai émis cinq recommandations à Postes Canada pour améliorer la satisfaction de la clientèle :

1. S'assurer que les agents de livraison vérifient de façon constante l'exactitude de tri du courrier avant la livraison.
2. S'assurer que les colis sont livrés à un endroit sûr qui n'est pas à la vue des passants.
3. S'assurer que les préposés à la vente au détail connaissent bien les restrictions liées à l'expédition de produits électroniques contenant des piles au lithium.
4. S'assurer que les préposés à la vente au détail offrent systématiquement une couverture pour perte ou dommages pour tous les services de colis, y compris les documents.
5. Envisager d'augmenter la couverture offerte pour les documents afin de cadrer avec la couverture maximale actuellement disponible pour les autres services de colis.

Conclusion

Je conclurai en remerciant Postes Canada pour sa coopération et son soutien continu pendant les enquêtes menées par mon bureau.

Ce rapport a été soumis au Conseil d'administration de Postes Canada le 21 mars 2013.



Francine Conn, MBA, L. Pro., Gestionnaire de produits certifiée
Ombudsman à Postes Canada