



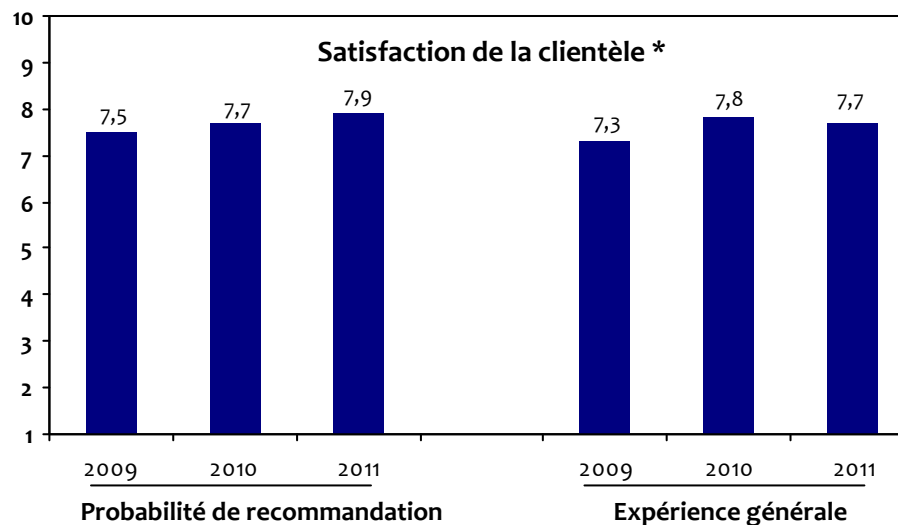
Appels à l'ombudsman en 2011

Résumé

- L'ombudsman représente l'instance d'appel finale pour le dépôt des plaintes liées au service postal n'ayant pas été réglées à la satisfaction d'un client par Postes Canada, y compris les plaintes concernant la conformité au *Protocole du service postal canadien*.
- Les appels à l'ombudsman ont augmenté de 105 % en 2011 par rapport à l'année précédente, pour un total de 9 163 plaintes donnant lieu à 2 835 enquêtes.
 - Une partie importante de cette augmentation était attribuable à des problèmes d'accès au Service à la clientèle en raison des changements de l'infrastructure mis en œuvre au cours de l'année. Il en a résulté 4 067 plaintes qui ont été transférées à Postes Canada aux fins d'enquête et de résolution.
 - Un total de 2 261 plaintes ont été retirées du système par les clients et n'ont pas fait l'objet d'une enquête.
 - Les deux tiers des 2 835 appels ayant fait l'objet d'une enquête ont nécessité une mesure corrective par Postes Canada sous forme de surveillance, d'amélioration de la qualité, de formation ou d'indemnisation.
- Des 9 163 plaintes reçues, 5 451 étaient liées au *Protocole du service postal canadien* et 1 384 ont nécessité une enquête.
- Sept recommandations ont été formulées à Postes Canada pour une meilleure qualité, une livraison quotidienne, des procédés de ventes et service, de suivi et de production de rapports. Les progrès liés à ces recommandations feront l'objet d'un suivi en 2012.
- Les clients ont continué à exprimer leur satisfaction à l'égard du bureau de l'ombudsman en 2011.

Résultats du sondage sur la satisfaction de la clientèle

- Les cotes de satisfaction générale de la clientèle à l'égard du bureau de l'ombudsman sont demeurées élevées en 2011.
- Les meilleures cotes sont consignées pour les points suivants :
 - « Prendre le temps de comprendre votre plainte » – 9,1
 - « Vous traiter avec respect et compréhension » – 9,1
- Les secteurs à améliorer sont les suivants :
 - « Faire preuve de rigueur dans la vérification de votre dossier » – 7,0
 - « Mener une enquête objective » – 7,3



* Évaluée de façon indépendante par Market Probe.