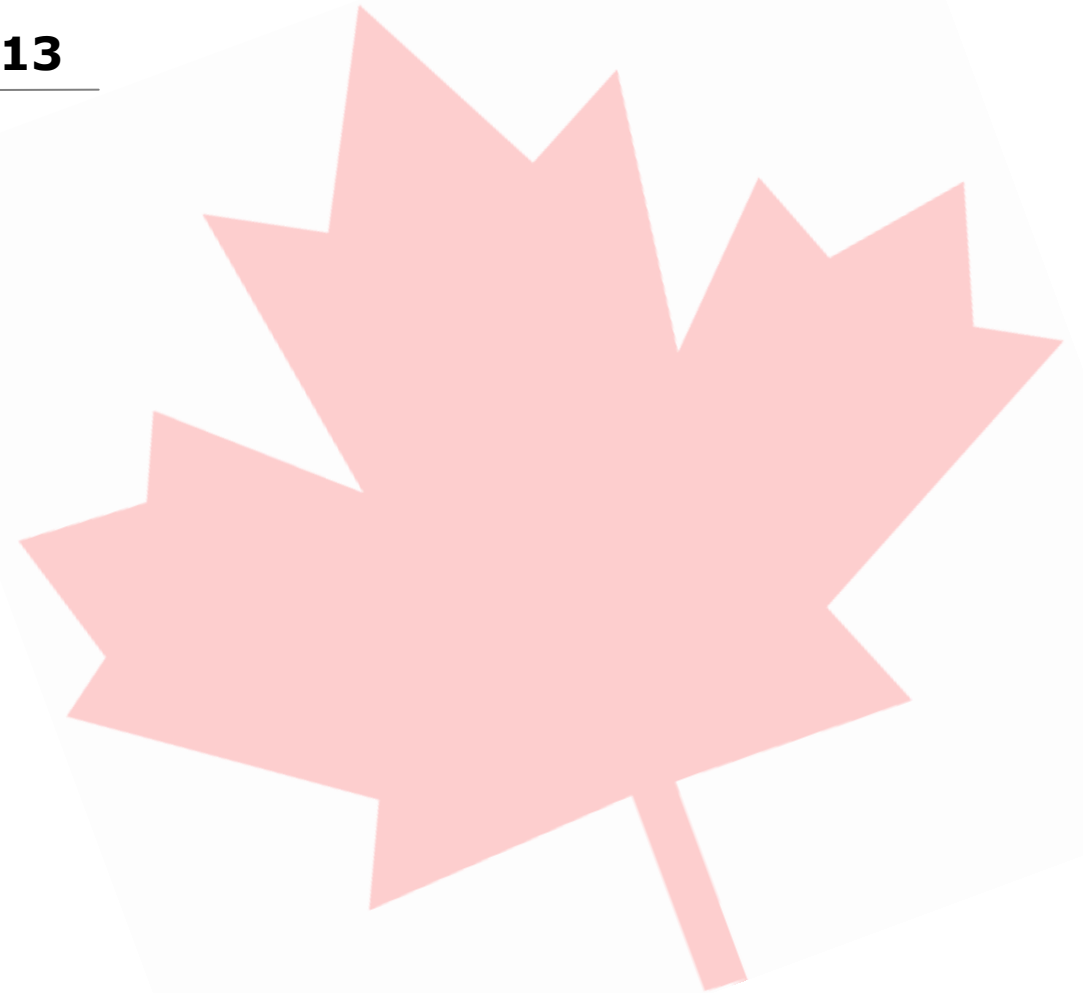


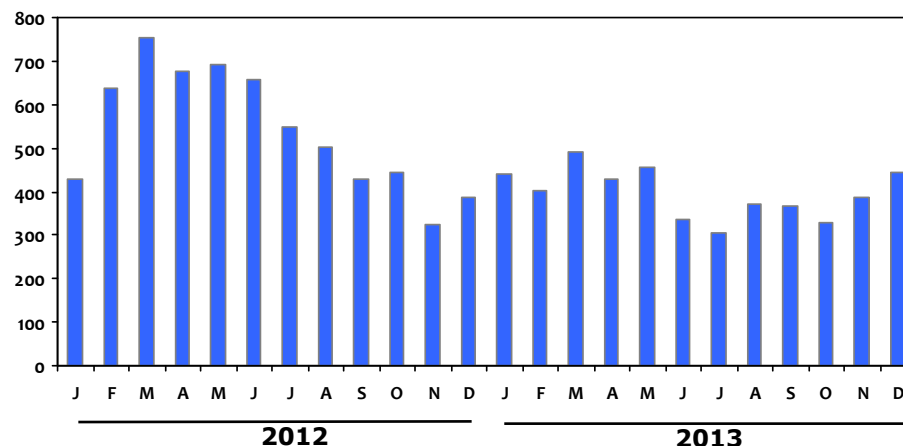
Appels à l'ombudsman en 2013



Résumé

- L'ombudsman est la dernière instance d'appel pour les plaintes n'ayant pas été réglées à la satisfaction des clients en communiquant directement avec Postes Canada. L'ombudsman produit également un rapport portant précisément sur les appels concernant le *Protocole du service postal canadien*.
- Le nombre d'appels soumis à l'ombudsman a chuté de 27 % (total de 4 756 appels) en 2013 en raison d'améliorations apportées par Postes Canada à la livraison à temps, à la sécurité du courrier et à l'accès au Service à la clientèle. De ce nombre, 2 436 appels ont fait l'objet d'une enquête et 60 % de celles-ci ont donné lieu à des mesures correctrices par Postes Canada (c.-à-d. suivi, amélioration de la qualité, formation ou versement d'une indemnité).

Appels soumis à l'ombudsman



- En 2013, un certain nombre d'appels ayant fait l'objet d'une enquête étaient liés à la perte ou au vol de marchandises ou de documents en cours de transmission postale ou immédiatement après la livraison. La majorité de ces appels étaient liés à la perte de pièces d'identité et de dispositifs électroniques. Ces pertes auraient pu être atténuées si les clients avaient acheté une couverture-responsabilité équivalente à la valeur du contenu de leur envoi.
 - Nos enquêtes ont révélé que les clients ne sont pas toujours au courant de la possibilité d'acheter une couverture-responsabilité et que les préposés à la vente au détail n'offrent pas toujours cette option au moment de la transaction.
 - Avant le 15 novembre 2013, Postes Canada offrait, moyennant des frais, une couverture-responsabilité jusqu'à concurrence de 500 \$ pour remplacer des pièces d'identité. Désormais, les clients peuvent souscrire une couverture-responsabilité jusqu'à concurrence de 5 000 \$ pour les envois au Canada et de 1 000 \$ pour les envois à destination des États-Unis ou du régime international. Cette couverture-responsabilité vise les frais de réémission ou de remplacement liés aux passeports, aux visas d'immigrant, aux permis de conduire, aux actes de naissance, aux frais d'annulation et aux billets d'avion.
 - Nos enquêtes ont également révélé que les préposés à la vente au détail connaissent mal les exclusions et restrictions qui régissent l'acceptation de dispositifs électroniques qui contiennent des piles au lithium. Ces piles sont désignées comme matières dangereuses aux termes de la *Loi sur le transport des marchandises dangereuses* (classe 9 – Produits, matières ou organismes divers) et peuvent être expédiées au Canada uniquement par voie de surface (p. ex. *Colis standard* ou *Colis accélérés*). Nous avons mené des enquêtes au sujet d'appels concernant de tels dispositifs expédiés à destination des États-Unis ou du régime international qui n'ont malheureusement jamais été livrés. Bien que les clients soient tenus de se conformer à la *Loi sur le transport des marchandises dangereuses*, les préposés à la vente au détail qui connaissent le contenu de l'envoi ne devraient pas l'accepter aux fins d'expédition.
- Ces préoccupations sont comparables à celles portées à notre attention en 2013.

Résumé

Protocole du service postal canadien

- Le gouvernement du Canada a établi le *Protocole du service postal canadien* en 2009 pour décrire ses attentes concernant les normes de service et les activités connexes de Postes Canada pour ce qui est d'offrir des services postaux qui répondent aux besoins des consommateurs de services postaux du Canada. Ces attentes ne visent pas à modifier les obligations de Postes Canada établies par la *Loi sur la Société canadienne des postes* ou tout autre texte de loi, ni à y déroger.
- Le Bureau de l'ombudsman fournit à Postes Canada des données permettant de repérer les possibilités d'amélioration liées précisément au *Protocole*. Sur les 4 756 appels reçus, 1 250 étaient liés au *Protocole du service postal canadien* et ont nécessité une enquête, en baisse de 30 % par rapport à l'année précédente.
- Les principaux problèmes ayant fait l'objet d'une enquête en 2013 portaient sur la sécurité de la livraison du courrier et l'accès pratique aux services postaux.
 - Sécurité de la livraison – Le *Protocole du service postal canadien* stipule 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. » Une enquête a été menée au sujet de 756 appels de cette catégorie et la plupart d'entre eux portaient sur la perte ou le vol de courrier ou de courrier livré à la mauvaise adresse. Le nombre d'appels dans cette catégorie est comparable à celui de l'année précédente.
 - Accès pratique aux services postaux – Le *Protocole* stipule que « 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. » En tout, 352 appels dans cette catégorie ont fait l'objet d'une enquête au cours de l'année et la majorité de ceux-ci étaient attribuables à des problèmes d'accès au Service à la clientèle. Les améliorations apportées aux centres d'appels du Service à la clientèle et au site Web de Postes Canada ont entraîné une réduction de 61 % des volumes par rapport à 2012.