

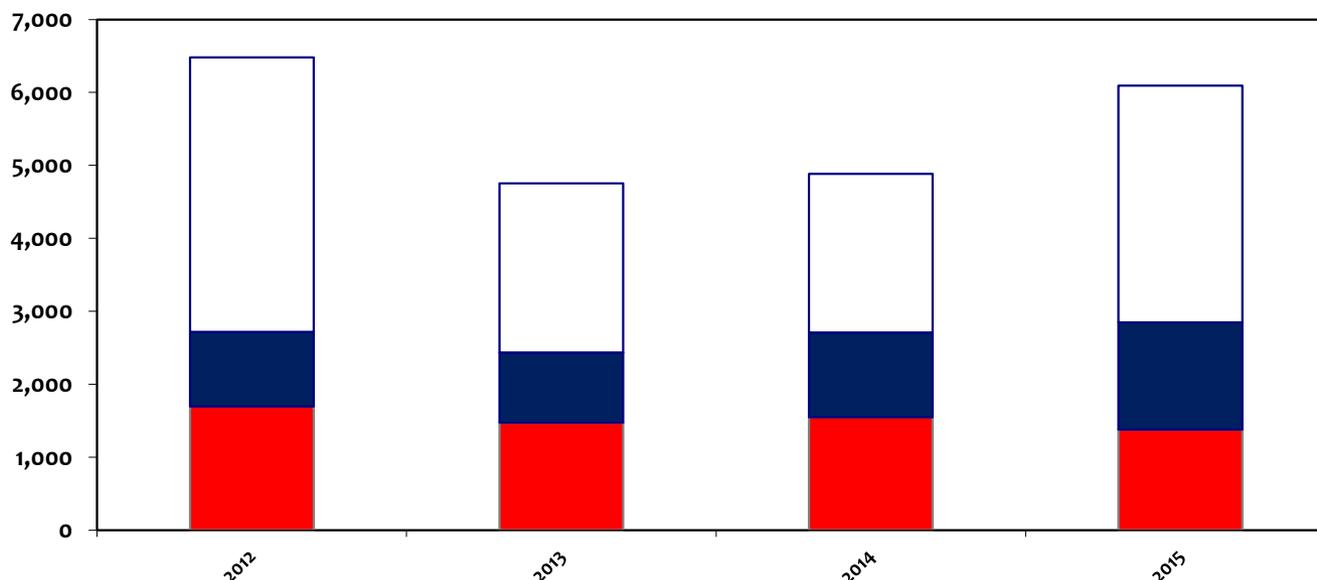
Aperçu des

Appels à l'Ombudsman en 2015



Aperçu des appels reçus en 2015

- Au total, 6 092 appels ont été déposés en 2015 (augmentation de 25 % par rapport à l'année précédente). De ce nombre, 2 847 appels ont fait l'objet d'une enquête (augmentation de 5 %).
- La Société canadienne des postes (SCP) a dû prendre des mesures correctives pour 48 % des appels ayant fait l'objet d'une enquête (c.-à-d. versement d'une indemnité, amélioration du respect des procédés).
- Dans 52 % des cas, la SCP avait appliqué ses politiques et procédés correctement; des améliorations ont été notées par rapport aux années précédentes.
- La hausse du nombre d'appels déposés par les clients est principalement due à la croissance des activités de cybercommerce de la SCP et au programme de conversion aux boîtes postales communautaires (BPCOM).



- Appel interrompu (tentative de contourner le Service à la clientèle, insatisfaction relativement au délai d'exécution, retrait de l'appel, etc.)
- Appel refusé (respect des politiques par la SCP)
- Mesure corrective requise et prise par la SCP



Points saillants des principaux appels

PERTE OU VOL

- **La perte et le vol d'articles envoyés :** certains articles n'étaient pas balayés après le dépôt ou à la livraison (c.-à-d. dernier balayage à l'installation de livraison). Ce problème touche particulièrement les gros destinataires de courrier. Les enquêtes ont également dévoilé que des balayages de livraison réussie ont été saisis à une adresse différente de celle à laquelle le GPS positionne l'employé de livraison (s'il avait un GPS).
- **Le destinataire n'est pas l'expéditeur,** alors si l'article est perdu, il doit s'adresser à l'expéditeur qui a acheté le service postal. Cela pose des problèmes lorsque l'expéditeur ne souhaite plus faire affaire avec l'acheteur (destinataire). Bien que la transaction soit conclue entre l'acheteur et le vendeur, une fois que l'article est balayé au Canada, les expéditeurs se soucient peu de la perte.
- **Perte ou vol après la livraison:** De tels incidents se produisent lorsque les articles sont déposés en lieu sûr ou dans une boîte aux lettres (livraison à la porte) et qu'ils sont volés après la livraison. Cela peut également s'appliquer lorsqu'un article est balayé comme ayant été livré dans une BPCOM ou un compartiment à colis, mais que le destinataire ne l'a pas reçu (p. ex., livré dans le mauvais compartiment, clé placée dans le mauvais compartiment).

DÉCISION DÉRAISONNABLE – RÉCLAMATIONS / SERVICE À LA CLIENTÈLE

- **Réclamations:** Le client réclame un montant plus élevé que celui que la SCP est prête à lui verser.
- **Service à la clientèle:** Le client n'est pas satisfait du montant maximal de l'indemnisation que l'agent peut lui verser selon le niveau d'habilitation.

EMPLACEMENT

- **Réclamations associées à la conversion aux BPCOM:** Le client demande le déplacement d'une BPCOM, car elle est adjacente à sa propriété, trop loin ou située à un endroit non sécuritaire.
- **Mode de livraison :** Le client n'est pas d'accord avec le mode de livraison attribué à son adresse, surtout dans les cas où il a profité d'un service gratuit de cases postales pendant des années et qu'il doit maintenant payer pour garder ce même service.
- **Comptoir de remise :** Le client préfère aller à un autre comptoir de remise situé à un endroit plus pratique ou sur son itinéraire.
- **Matériel de rue :** Le client demande le retrait d'une armoire de relais, ou l'ajout ou le déplacement d'une boîte aux lettres publique plus près d'un certain endroit.



Points saillants des principaux appels

MAUVAIS SERVICE – OPÉRATIONS

- **Postes de livraison** : Les clients indiquent qu'ils ont de la difficulté à joindre le personnel, que les messages qui sont laissés sur leur boîte vocale sont souvent brefs et difficiles à comprendre, qu'il arrive fréquemment que les employés ne mentionnent pas leurs noms ou numéros de téléphone, que le personnel est sec ou manque de courtoisie, ou qu'il a tendance à prendre partie pour l'employé de livraison.
- **Employés de livraison** : Couverture de boîte aux lettres non refermée, batterie de boîtes aux lettres (BBL), compartiments de BPCOM, livraison de circulaires alors que le client est inscrit au programme Choix des consommateurs, articles enfoncés dans une boîte aux lettres et endommagés, raccourcis par la pelouse, articles pliés même s'ils portaient la mention « Ne pas plier », impolitesse et absence intentionnelle d'interaction avec les clients.

ERREURS DE LIVRAISON

- Les **erreurs de livraison du courrier**, surtout en ce qui concerne le service Poste-lettres^{MC}, continuent d'inquiéter les clients vu le souci grandissant de vols d'identité.
- Les **noms et numéros de rues similaires, et les rues portant un numéro** (p. ex., 112-234, 12345^e rue NO) continuent de représenter un défi pour la livraison, plus particulièrement lorsque l'itinéraire est desservi par un employé de relève.



Appels soumis en 2015 en vertu du Protocole du service postal canadien

1 716 appels ont été enregistrés en 2015 en vertu du Protocole du service postal canadien, une hausse de 31 % par rapport à l'an dernier - attribuable principalement à la croissance des activités de cybercommerce

LIVRAISON FRÉQUENTE

Postes Canada livre les lettres, les colis et les publications cinq jours par semaine (sauf les jours fériés) à toutes les adresses canadiennes, sauf dans les régions éloignées où un service moins fréquent peut être nécessaire à cause d'un accès restreint à la collectivité.

- 47 plaintes ayant fait l'objet d'une enquête provenaient de clients et d'entreprises et concernaient le manque de livraisons quotidiennes dû à des itinéraires non desservis.
- Une baisse de 50 % du nombre de plaintes ayant donné lieu à une enquête a été constatée par rapport à 2014.

LIVRAISON FIABLE

Postes Canada livre les articles Poste-lettres dans un délai de deux jours ouvrables au sein d'une même collectivité, dans un délai de trois jours ouvrables au sein d'une même province et dans un délai de quatre jours ouvrables d'une province à une autre.

- 161 plaintes ont fait l'objet d'une enquête; 52 d'entre elles nécessitaient des mesures correctives de la part de Postes Canada.
- Une augmentation de 31 % du nombre de plaintes ayant donné lieu à une enquête a été constatée par rapport à 2014 au chapitre du rendement en matière de livraison à temps.

LIVRAISON SÉCURITAIRE

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.

- 1 071 plaintes ont donné lieu à une enquête et 36 % d'entre elles ont nécessité des mesures correctives de la part de Postes Canada :
 - 778: concernaient une perte ou un vol (contenu manquant, article endommagé, etc.);
 - 255: concernaient la livraison à une mauvaise adresse;
 - 38: concernaient des colis laissés sans surveillance à la vue de tous.
- Une augmentation de 52 % du nombre de plaintes ayant fait l'objet d'une enquête a été constatée par rapport à 2014.

ACCÈS PRATIQUE

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 publiques, ainsi que l'accès à l'information et au service à la clientèle au moyen d'un site Web et de centres d'appels.

- Un total de 437 plaintes ont été reçues, soit une augmentation de 11 % par rapport à 2014 :
 - 416: concernaient la difficulté de joindre le Service à la clientèle (la plupart de ces plaintes ont été transférées à Postes Canada aux fins de suivi);
 - 4: concernaient l'accès aux points de vente au détail et le service de remise au comptoir;
 - 15: concernaient l'emplacement des comptoirs postaux;
 - 2: concernaient l'emplacement des boîtes aux lettres publiques.

