

Ombudsman
Rapport annuel

2018



Postes Canada • Canada Post

Ombudsman



Points saillants de 2018

En 2018, le Bureau de l'ombudsman a reçu 11 % moins de plaintes par rapport à l'année précédente. Pour une troisième année consécutive, le nombre de plaintes reçues a diminué et ce, malgré la hausse importante des volumes de colis et des achats en ligne au cours de la même période. En 2017, le nombre de plaintes a diminué de 8 % et, en 2016, il a baissé de 2 %.

Comparativement à 2017, il y a eu une baisse dans 7 des 10 catégories de plaintes les plus courantes, y compris une diminution de 26 % dans la plus importante : article manquant ou endommagé.

Trois facteurs pourraient expliquer cette diminution en 2018. Premièrement, les Opérations de Postes Canada ont fait des investissements pour régler des irritants liés à la livraison. Deuxièmement, les lignes d'affaires ont modifié les politiques et procédures identifiées par notre Bureau. Troisièmement, il y a eu une suspension temporaire de la garantie de livraison des colis pendant la période des Fêtes en raison de l'arrêt de travail.

En 2018, nous avons reçu 4 855 plaintes, contre 5 449 en 2017. Des 2 020 plaintes qui ont donné lieu à une enquête, une mesure corrective a été mise en place dans 45 % des cas, contre 46 % en 2017. Dans les autres cas, l'enquête a appuyé les mesures prises par Postes Canada.

Plus de la moitié des cas n'ont pas mené à une enquête exhaustive, car les clients ont retiré leur plainte avant la fin de l'enquête ou ont eu recours à nous avant que Postes Canada ait le temps de régler le problème.

Afin de prévenir les problèmes à l'avenir, le Bureau a proposé 11 changements à apporter aux politiques et procédures de Postes Canada en 2018, dont 10 ont été mis en œuvre.



Statistiques clés

Malgré une augmentation des volumes de colis livrés par Postes Canada en raison de la croissance des achats en ligne, le nombre de plaintes que nous avons traitées a diminué en 2018.



Plaintes reçues :
4 855
(baisse de 11 %)



Plaintes examinées :
2 020
(42 % de toutes les plaintes)



Enquêtes menant à la mise en place de mesures correctives à Postes Canada :
901
(45 % de toutes les enquêtes)

Principales plaintes



Article manquant ou endommagé :
376
(baisse de 26 %)



Indemnité jugée injuste :
307
(hausse de 38 %)



Comportement d'employés :
361
(baisse de 33 %)

Les principaux types de plaintes formulées en 2018

- Le colis du client est manquant ou le contenu a été endommagé durant la livraison.
- Le client a estimé que l'indemnité versée par Postes Canada relativement à un différend au sujet d'une réclamation était déraisonnable.
- Le client a été mécontent de son expérience lorsqu'il a interagi avec le personnel de Postes Canada (à un comptoir de vente au détail, ou avec un agent de livraison ou du service à la clientèle).
- Le colis du client est arrivé en retard.
- Le client a estimé que l'agent de livraison n'a pas tenté de livrer un colis à la porte, mais qu'il a plutôt laissé un avis l'invitant à ramasser son article à un bureau de poste.

Qui nous sommes

Le Bureau de l'ombudsman est indépendant du personnel et de la direction de Postes Canada et relève directement de la présidente du Conseil d'administration.

Il offre un autre recours aux Canadiens qui estiment que Postes Canada n'a pas rempli ses engagements de service.

Nous intervenons lorsque les procédés de Postes Canada n'ont pas réglé le problème. Nous sommes l'instance d'appel finale lorsqu'un client insatisfait demande réparation au-delà du procédé de résolution des plaintes de Postes Canada. Nous enquêtons sur les plaintes des clients, demandons des précisions, confirmons les faits et recommandons des solutions justes et équitables.

Nous appuyons également l'engagement continu de Postes Canada à l'égard de la qualité et de la bonne expérience client. En repérant les tendances, en nous concentrant sur la prévention et en recommandant des changements au besoin, nous exposons à Postes Canada un point de vue différent pour améliorer le service. Ce processus de rétroaction constitue un élément essentiel de nos activités au quotidien, mais aussi de l'apport du Bureau aux Canadiens.

Notre fonctionnement

Nous accusons réception des plaintes des clients et les évaluons rapidement. Nous les informons de nos prochaines étapes dans un délai de cinq jours ouvrables. La complexité et la gravité du problème déterminent la durée que prendra l'examen d'une plainte. Voici le procédé :



1 **Soumission** d'une plainte en ligne à postescanada.ca/ombudsman



2 **Triage** en fonction de la gravité et l'incidence



3 **Enquête** en collaboration avec la direction locale et nationale, ainsi qu'avec d'autres tiers au besoin, et médiation



4 **Rétroaction** au client, à la direction locale et à la haute direction



5 **Suivi** au besoin, pour assurer que les solutions sont maintenues

Pour éviter des problèmes avec le service postal, nous vous recommandons les mesures suivantes :

- Renseignez-vous sur les options disponibles pour assurer votre colis contre les pertes ou dommages, en particulier les articles de valeur, que vous envoyez dans un bureau de poste.
- Sachez avec qui vous faites affaire quand vous achetez en ligne. Postes Canada ne peut pas être tenue responsable d'une fraude commise par un expéditeur ou un destinataire.
- Afin d'éviter d'être victime d'une fraude, n'envoyez pas d'argent par l'entremise de MoneyGram à quelqu'un que vous ne connaissez pas.
- Utilisez un emballage adéquat. Vous êtes la seule personne à connaître les caractéristiques physiques de votre article et savez comment l'emballer pour son traitement par notre équipement.*
- Adressez votre envoi correctement à une adresse précise, pas seulement à une personne. Si une adresse postale est incomplète, Postes Canada ne présupera pas du lieu où l'article doit être livré.*
- Les services Réacheminement du courrier et Retenue du courrier de Postes Canada sont destinés aux articles Poste-lettres^{MC}, et non aux colis. Si vous commandez en ligne ou attendez un colis, informez l'expéditeur de votre nouvelle adresse.

Certaines demandes courantes pour lesquelles nous ne pouvons pas vous aider :

- Intercepter un article dans le réseau de Postes Canada avant la livraison. Il est extrêmement difficile de le faire, et même illégal.
- Modifier l'adresse de destination d'un article après son expédition.
- Régler une réclamation pour un envoi perdu ou endommagé avec le destinataire plutôt qu'avec l'expéditeur (qui est la partie qui a retenu les services de Postes Canada pour l'expédition de son article).
- Établir des politiques pour la Société, notamment les spécifications des produits ou la tarification, ou recommander des mesures disciplinaires qui concernent les relations de Postes Canada avec son personnel, ses entrepreneurs et ses fournisseurs.

Communiquez avec nous :

Bureau de l'ombudsman à Postes Canada

CP 90026

OTTAWA ON K1V 1J8

Téléphone : 1 800 204-4198

Télécopieur : 1 800 204-4193

* Voir les conseils sur l'emballage et l'adressage à postescanada.ca.

^{MC}Marque de commerce de la Société canadienne des postes