

Bureau de
l'ombudsman –
Rapport annuel

2023



Postes Canada • Canada Post

Ombudsman

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 Canadiennes et 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, et 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 l'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. Nous considérons chaque cas comme une occasion pour la Société d'élaborer des mesures de prévention ou d'atténuation. Ce processus de rétroaction constitue un élément essentiel de nos activités au quotidien, mais aussi de l'apport du Bureau à la population canadienne.

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. Ensuite, la complexité et la gravité du problème déterminent la durée de l'enquête sur 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 des tierces parties 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



Points saillants de 2023

En 2023, le nombre total de plaintes déposées auprès de notre bureau est demeuré presque stable par rapport à 2022, avec une légère augmentation de 0,1 %. Nous avons reçu 4 960 plaintes, contre 4 955 en 2022.

Deux catégories de plaintes représentent 49 % de toutes les enquêtes menées :

- Courrier endommagé, perdu ou manquant
- Compensation offerte par Postes Canada jugée injuste

Comparativement à l'année précédente, on observe, en 2023, une augmentation des plaintes dans les cas suivants : courrier endommagé, perdu ou manquant; articles renvoyés à l'expéditeur; courrier livré à la mauvaise adresse et comportement du personnel de livraison.

On note une augmentation de 3,7 % des plaintes liées à la *Charte du service postal canadien* par rapport à l'année précédente. Les principaux problèmes signalés concernaient des articles manquants ou endommagés, et la difficulté à joindre le service à la clientèle. Au total, ils représentaient, 83 % de tous les problèmes signalés en lien avec la Charte. Nous ne croyons pas que cette situation soit un signe de problèmes plus profonds et systémiques.

Des 2 374 plaintes qui ont donné lieu à une enquête approfondie, une mesure corrective a été mise en place dans 28 % des cas. Dans les autres cas, l'enquête a appuyé les décisions et les mesures prises par Postes Canada.

Un peu plus de la moitié des dossiers reçus n'ont pas mené à une enquête approfondie, soit parce que les personnes ont retiré leur plainte avant la fin de l'enquête, ou parce qu'elles n'ont pas fourni les documents d'appui nécessaires durant l'enquête ou encore parce qu'elles ont eu recours à nous avant que Postes Canada ait le temps de régler le problème.

L'année dernière, nous avons été heureux de constater des progrès dans tous les domaines où nous avons identifié des problèmes récurrents.

Nous restons déterminés à travailler avec tous les clients pour rendre le processus d'appel équitable, impartial et confidentiel.



Statistiques clés

Le nombre de plaintes que nous avons reçues était presque stable par rapport à 2022.



Plaintes
formulées :

4 960

(hausse de 0,1 %)



Enquêtes
approfondies :

2 586

(52,1 % de toutes les plaintes)



Enquêtes menant à la mise en place de
mesures correctives à Postes Canada :

653

(28 % de toutes les enquêtes)

Principales plaintes



Article manquant
ou endommagé :

652

(baisse de 18 %)



Indemnité
jugée injuste :

517

(baisse de 4 %)



Interaction avec
le personnel :

187

(hausse de 12 %)

Principaux types de plaintes formulées en 2023

- 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 insuffisante.
- Le client était mécontent de son expérience lorsqu'il interagissait 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 était arrivé en retard.
- Le service de réacheminement du courrier n'a pas fonctionné comme prévu.
- Le client a signalé des problèmes lorsqu'un article a été renvoyé à l'expéditeur.
- Le courrier a été livré à la mauvaise adresse.

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

1. Renseignez-vous sur les options pour assurer un colis contre les pertes ou dommages. Songez à demander une signature, surtout pour les articles de valeur.
2. 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.
3. Pour éviter les risques de fraude, n'envoyez pas d'argent au moyen de MoneyGram à quelqu'un que vous ne connaissez pas.
4. Utilisez un emballage adéquat. Vous êtes la seule personne à connaître les caractéristiques physiques de votre article et à savoir comment l'emballer pour son traitement par notre équipement.
5. Adressez votre envoi correctement en indiquant une adresse précise et pas seulement le nom d'une personne. Si une adresse postale est incomplète, Postes Canada ne présumera pas du lieu où l'article doit être livré.
6. 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 :

1. Intercepter un article dans le réseau de Postes Canada avant la livraison. Il est extrêmement difficile, et même illégal, de le faire sans une autorisation en bonne et due forme.
2. Modifier l'adresse de destination d'un article après son expédition.
3. 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.
4. Établir des politiques pour la Société, notamment les spécifications des produits ou la tarification, et 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 105

Gatineau (Québec) J9H 5E4

Téléphone : 1 800 204-4198

Télécopieur : 1 800 204-4193

Courriel : ombudsman@postescanada.ca