

MANDAT

L'ombudsman représente la dernière instance d'appel des plaintes liées au service postal qui n'ont pas été réglées à la satisfaction des clients par Postes Canada, incluant les plaintes concernant la conformité de celle-ci avec le *Protocole du service postal canadien*.

- Cela signifie que vous devez d'abord donner à Postes Canada la chance de régler votre problème lié au service postal. Vous devez communiquer avec le Service à la clientèle au 1-866-607-6301 avant de faire appel à l'ombudsman.
- L'ombudsman examine seulement votre appel si vous fournissez un numéro de transaction du Service à la clientèle lorsque vous présentez votre demande et si Postes Canada a rendu sa décision au sujet de votre plainte.
- Vous avez douze mois pour présenter à l'ombudsman votre appel lié au service postal.
- L'ombudsman n'examine aucun appel présenté devant les tribunaux.

CE QUE L'OMBUDSMAN PEUT FAIRE POUR VOUS

L'ombudsman mène une enquête indépendante au sujet de votre appel de manière juste, impartiale et confidentielle.

- L'ombudsman est indépendant du personnel et de la direction de Postes Canada et il relève directement de la présidente du Conseil d'administration.
- L'ombudsman ne partage les détails de votre appel qu'avec les parties qui sont essentielles au procédé d'enquête.

L'ombudsman compte sur un procédé d'enquête basé sur des faits afin d'évaluer si Postes Canada a appliqué ses politiques et procédures à juste titre dans le règlement initial de votre plainte.

- L'ombudsman est un parti neutre.
- L'ombudsman évalue si les décisions de Postes Canada sont prises conformément aux politiques et procédures de la Société.
- Lorsque l'enquête produit des rapports verbaux qu'il est difficile de concilier ou qui semblent contradictoires, l'ombudsman limite son examen aux faits vérifiables.

Après une enquête approfondie, l'ombudsman présente des recommandations à Postes Canada si l'appel est justifié. Ces recommandations peuvent être formulées en tant qu'interventions propres à un cas ou elles peuvent traiter de modifications de politiques et de procédures qui ont une application plus vaste.

- Que le résultat de l'enquête soit en votre faveur ou qu'il appuie la position initiale de Postes Canada, l'ombudsman communique les motifs de sa décision.
- L'échéancier pour rendre une décision varie selon la complexité de la question faisant l'objet d'une enquête. Une date d'échéance est transmise une fois l'examen préliminaire du dossier complété.

Certains exemples de plaintes examinées par l'ombudsman :

- Fiabilité et qualité de la livraison du courrier
- Envoi perdu ou endommagé
- Retards de livraison
- Absence de signature/balayage à la livraison
- Mauvais service (agent de livraison, transaction de vente au détail, représentant du Service à la clientèle, etc.)
- Accès à votre courrier
- Remboursements des frais postaux
- Couverture d'assurance
- Service de changement d'adresse

Certains exemples de plaintes concernant la conformité de Postes Canada avec le *Protocole du service postal canadien* :

- Accès pratique aux services postaux
- Changement à votre mode de livraison : approche communautaire et consultative pour informer les consommateurs de tout changement à la livraison
- Sécurité de la livraison

CE QUE L'OMBUDSMAN NE FAIT PAS

L'ombudsman n'exerce aucune compétence législative sur Postes Canada et il n'établit pas de politique générale en matière de service postal.

Cela signifie que l'ombudsman ne présente pas de recommandation à Postes Canada pour régler les plaintes liées au service postal qui traitent exclusivement :

- de l'établissement des tarifs postaux et des prix
- de la définition des normes et des spécifications du service postal
- des filiales de Postes Canada
- des entrepreneurs et des fournisseurs de Postes Canada
- des dispositions des conventions collectives
- des questions liées aux ressources humaines

Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez le site suivant :
www.postescanada.ca/ombudsman

Pour obtenir de plus amples renseignements au sujet du *Protocole du service postal canadien*, consultez le site suivant : www.tc.qc.ca/pcprotocoleduservice