

Ombudsman
Rapport annuel

2021



Postes Canada • Canada Post

Ombudsman



Points saillants de 2021

Depuis le début de la pandémie dans les premiers mois de 2020, le nombre de plaintes déposées auprès de notre Bureau a augmenté et est demeuré bien au-dessus du niveau de 2019. Postes Canada a apporté plusieurs changements à la façon dont elle livre le courrier pendant la pandémie, ce qui a entraîné un plus grand nombre de plaintes.

En 2021, le Bureau a reçu 2 % plus de plaintes que l'année précédente. Nous avons reçu 4 792 plaintes, contre 4 700 en 2020. Cela représente également une augmentation de 39 pour cent par rapport à 2019.

Bien que le nombre de plaintes ait diminué de façon constante entre 2015 et 2019, passant de 6 092 à 3 449, il est parti à la hausse pendant la pandémie et ce, pour diverses raisons :

1. En 2020, Postes Canada a apporté des changements à la façon dont elle livre le courrier, des changements encore en vigueur pendant la majeure partie de 2021, notamment : de nouvelles procédures de remise en lieu sûr des colis, la modification des garanties de livraison et un nouveau procédé pour obtenir la signature des clients. Cette situation a créé de la confusion chez les consommateurs, qui ont affirmé ne pas être au courant de ces changements au moment de l'envoi.
2. Les nouveaux protocoles de sécurité que Postes Canada a mis en œuvre en 2020 dans ses établissements de tri et ses postes de facteurs, et qui sont restés en vigueur tout au long de 2021, ont entraîné des retards de livraison, ce dont les consommateurs se sont plaints.
3. Certains consommateurs ont refusé de porter un masque dans les bureaux de poste, ce qui contrevenait aux protocoles de sécurité de la Société et a parfois donné lieu à des confrontations avec le personnel.
4. En emportant des routes, des ponts et des chemins de fer, les inondations en Colombie-Britannique ont perturbé la livraison du courrier. Les clients se sont plaints des délais pour livrer le courrier à destination ou en provenance de la province.

Nous attribuons en grande partie l'augmentation des plaintes de 2020 et de 2021 à des problèmes postaux liés à la pandémie. Nous ne croyons pas que cette situation soit un signe de problèmes plus profonds et systémiques. Nous constatons d'ailleurs une baisse du nombre de plaintes depuis la réinstauration des garanties de livraison et l'introduction de la signature verbale à l'automne 2021.

Il y a eu 335 plaintes de moins liées au Protocole du service postal canadien, soit une baisse d'environ 10 %, par rapport à l'année précédente. Cette diminution résulte surtout d'un moins grand nombre de plaintes concernant la fiabilité de la livraison du courrier et des articles manquants.

Des 2 125 plaintes qui ont donné lieu à une enquête approfondie, une mesure corrective a été mise en place dans 37 pour cent des cas. Dans les autres cas, l'enquête a appuyé les mesures prises par Postes Canada.

Nous avons surtout reçu des plaintes de la part des consommateurs et des petites entreprises, et pas autant des clients commerciaux.

Plus de la moitié des dossiers reçus n'ont pas mené à une enquête approfondie, soit parce que les clients ont retiré leur plainte avant la fin de l'enquête, ou parce qu'ils n'ont pas fourni les documents d'appui nécessaires ou encore parce qu'ils 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 de l'ombudsman a proposé 20 changements à apporter aux politiques et procédures de Postes Canada en 2020, dont 18 sont actuellement mis en œuvre et 1 l'est partiellement.





Statistiques clés

Conformément aux volumes de colis beaucoup plus importants, lesquels sont attribués à une hausse des achats en ligne pendant la pandémie, le nombre de plaintes que nous avons traitées a augmenté en 2021.



Plaintes formulées :

4 792

(hausse de 2 %)



Enquêtes approfondies :

2 125

(44 % de toutes les plaintes)



Enquêtes menant à la mise en place de mesures correctives :

775

(37 % de toutes les plaintes)

Principaux appels



Article manquant ou endommagé :

595

(hausse de 10 %)



Indemnité jugée injuste :

487

(hausse de 48 %)



Retard de livraison :

175

(réduction de 1 %)

Principaux types de plaintes formulées en 2021

- 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 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 client n'était pas au courant d'un changement apporté à la façon dont le courrier était livré pendant la pandémie.
- Le colis du client était arrivé en retard.
- Le client a signalé des problèmes d'accès au courrier.
- Le client a signalé des problèmes lorsque l'article a été renvoyé à l'expéditeur.

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, 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 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. 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 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. 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 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 :

1. Renseignez-vous sur les options pour assurer un colis contre les pertes ou dommages, en particulier les articles de valeur, que vous envoyez dans un bureau de poste.
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. Afin d'éviter d'être victime d'une fraude, n'envoyez pas d'argent à quelqu'un que vous ne connaissez pas par l'entremise de MoneyGram.
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 à une adresse précise, pas seulement à 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. Interception d'un article dans le réseau de Postes Canada avant la livraison. Il est extrêmement difficile de le faire, et même illégal 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 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