

Ombudsman  
Rapport annuel

2022



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](https://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 2022

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. En 2020 et en 2021, de nombreuses plaintes concernaient des changements temporaires que Postes Canada avait apportés à la façon dont elle livrait le courrier pour des raisons de sécurité. En 2022, tous ces changements temporaires ont été éliminés progressivement et les opérations sont revenues à la normale. Or, le nombre de plaintes a cependant légèrement augmenté.

En 2022, le Bureau a reçu 3,4 % plus de plaintes que l'année précédente. Nous avons reçu 4 955 plaintes en 2022, contre 4 792 en 2021.

Deux catégories de plaintes représentent 48 % de toutes les enquêtes menées :

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

Comparativement à l'année précédente, une faible augmentation du nombre de plaintes a été observée en 2022 concernant : des compensations jugées insuffisantes, le réacheminement du courrier, l'absence de tentative de livraison, la livraison du courrier à la mauvaise adresse et le comportement du personnel de livraison. Le fait que des millions de personnes de plus travaillent à la maison à temps plein ou à temps partiel a fait augmenter le nombre de plaintes liées au point de remise.

Bien que le nombre de plaintes ait diminué de façon constante entre 2015 et 2019, passant de 6 092 à 3 449, il est à la hausse depuis le début de la pandémie en 2020. Toutefois, nous ne croyons pas que cette situation soit un signe de problèmes plus profonds et systémiques.

Il y a eu 223 plaintes de moins liées au Protocole du service postal canadien, soit une baisse d'environ 8 % par rapport à l'année précédente. Cette diminution résulte surtout d'un moins grand nombre de plaintes concernant la sécurité de la livraison du courrier, ce qui est en grande partie attribuable à une diminution de la quantité d'articles endommagés ou manquants.

Des 2 259 plaintes qui ont donné lieu à une enquête approfondie, une mesure corrective a été mise en place dans 33 % des cas. Dans les autres cas, l'enquête a appuyé les décisions et les mesures prises par Postes Canada.

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.



## Statistiques clés

Malgré la baisse générale des volumes de colis à Postes Canada et la fin des mesures de sécurité temporaires liées à la pandémie, le nombre de plaintes que nous avons traitées a légèrement augmenté en 2022.



Plaintes formulées :

4 955

(hausse de 3,4 %)



Enquêtes approfondies :

2 259

(46 % de toutes les plaintes)



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

752

(33 % de toutes les enquêtes)

---

## Principales plaintes



Article manquant ou endommagé :

553

(baisse de 7 %)



Indemnité jugée injuste :

541

(hausse de 11 %)



Interaction avec le personnel :

167

(hausse de 8 %)

## Principaux types de plaintes formulées en 2022

- 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.

## 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 d'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. 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 présupera 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<sup>MC</sup>, 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](mailto:ombudsman@postescanada.ca)