

# Bureau de l'ombudsman Rapport annuel 2024



# Qui nous sommes

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

Il offre un autre recours aux Canadiennes et 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'une personne cliente insatisfaite demande réparation au-delà du procédé de résolution des plaintes de Postes Canada. Nous enquêtons sur les plaintes de la clientèle, 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 acceptons et examinons rapidement les plaintes reçues et communiquons les prochaines étapes dans un délai de cinq jours ouvrables. La complexité et la gravité du problème déterminent ensuite la durée de l'enquête sur une plainte. Voici le procédé :



1

## Soumission

d'un appel en ligne à l'adresse [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 d'autres tiers au besoin), et médiation



4

## Rétroaction

à la personne cliente, à la direction locale et à la haute direction



5

## Suivi

au besoin, pour assurer que les solutions sont maintenues.



## Points saillants de 2024

En 2024, le nombre total de plaintes déposées auprès de notre bureau a baissé de 15 % par rapport à l'année précédente. Toutefois, le nombre de plaintes ayant fait l'objet d'une enquête approfondie a augmenté de 2 % par rapport à 2023.

Nous avons reçu un total de 4 229 appels, comparativement à 4 960 en 2023.

Nous attribuons cette baisse du nombre total de plaintes reçues à trois facteurs :

1. En novembre, un arrêt de travail a débuté à Postes Canada et a entraîné une suspension de la livraison du courrier pendant quatre semaines.
2. Le volume de courrier avait déjà commencé à diminuer avant cet arrêt de travail, car les entreprises avaient confié leur courrier à d'autres entreprises de livraison pour s'assurer que leurs envois seraient livrés à temps pour les Fêtes.
3. Nous avons mené à bien trois initiatives internes visant à rediriger la clientèle vers le bon canal avant de communiquer avec le bureau de l'ombudsman.

Nous avons mené des enquêtes approfondies sur 2 420 appels, comparativement à 2 374 en 2023. Il a donc eu une légère augmentation cette année. Deux catégories de plaintes représentent 43 % de toutes les enquêtes menées :

- Courrier perdu ou manquant
- Compensation offerte par Postes Canada jugée inéquitable.

Comparativement à l'année précédente, on a observé en 2024 une faible augmentation du nombre de plaintes concernant le courrier endommagé, perdu ou manquant, les articles renvoyés à l'expéditeur, la livraison du courrier à la mauvaise adresse, les demandes de changement du mode de livraison et le comportement du service à la clientèle.

Pendant et avant l'arrêt de travail, nous étions satisfaits du niveau de communication proactive de Postes Canada avec la clientèle et le marché en général au sujet des progrès des négociations.

À la suite de l'arrêt de travail, nous avons traité plusieurs plaintes de clients qui demandaient divers niveaux d'indemnisation parce que leurs colis ou leurs campagnes de publipostage avaient accusé du retard lorsque la livraison était suspendue.

Un peu moins de la moitié des appels 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 renseignements et documents d'appui nécessaires au cours de l'enquête, ou encore parce qu'elles ont eu recours à nous avant que Postes Canada ait le temps de régler le problème.

Le nombre d'appels liés à la *Charte du service postal canadien* a diminué de 20 % 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 81 % des plaintes liées à la Charte.

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

## Statistiques clés



Plaintes formulées :

**4 229**

(baisse de 15 %)



Enquêtes approfondies :

**2 420**

(hausse de 2 %)



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

**589**

(24 % de toutes les enquêtes)

### Principales plaintes



Article manquant ou perdu :

**564**

(hausse de 10 %)



Indemnité jugée inéquitable :

**474**

(baisse de 8 %)



Courrier endommagé :

**164**

(hausse de 17 %)

# Principaux types de plaintes formulées en 2024

- Le colis de la cliente ou du client est manquant ou le contenu a été endommagé durant la livraison.
- La cliente ou le client a estimé que l'indemnité offerte par Postes Canada relativement à un différend au sujet d'une réclamation était déraisonnable.
- La cliente ou le client n'a pas aimé son interaction avec le personnel de Postes Canada (à un comptoir de vente au détail, ou avec une agente ou un agent de livraison ou du service à la clientèle).
- Le colis de la cliente ou du client est arrivé en retard.
- Le service de réacheminement du courrier n'a pas fonctionné comme prévu.
- La cliente ou le client a signalé des problèmes lorsqu'un article a été renvoyé à l'expéditeur.
- Le courrier a été livré à la mauvaise adresse.
- La cliente ou le client n'a pas aimé le mode de livraison qui lui a été attribué.
- Le courrier a été coincé dans le réseau pendant l'arrêt de travail et la cliente ou le client a trouvé l'indemnisation offerte inéquitable.

## Voici quelques recommandations pour vous aider à éviter les problèmes postaux

1. Si vous expédiez un envoi à partir du bureau de poste, renseignez-vous sur les caractéristiques et options offertes, y compris la couverture-responsabilité en cas de perte ou dommages, ainsi que la signature à la livraison. Songez à choisir ces options lorsque vous expédiez des 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 une personne qui expédie ou reçoit un article.
3. Pour éviter les risques de fraude, n'envoyez pas d'argent au moyen des services de Postes Canada 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. Apposez une étiquette d'adresse exacte sur votre envoi. Il doit s'agir d'une adresse postale valide, et non seulement du nom d'une personne. Si une adresse postale est incomplète ou erronée, 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, et non aux colis. Si vous commandez en ligne ou attendez un colis, informez l'expéditrice ou 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 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 la ou le destinataire plutôt qu'avec l'expéditrice ou 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 ou ses fournisseurs.

### Communiquez avec nous :

**Bureau de l'ombudsman à Postes Canada**  
CP 105  
Gatineau (Québec) J9H 5E4  
Numéro de téléphone : 1-800-204-4198  
Télécopieur : 1-800-204-4193  
Courriel : ombudsman@postescanada.ca