



Bureau de l'ombudsman Rapport annuel 2025

Qui nous sommes

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

Notre Bureau est l'instance d'appel finale pour les personnes insatisfaites de la façon dont Postes Canada a résolu leurs plaintes. En réponse aux plaintes des membres de la clientèle, nous menons des enquêtes impartiales et confidentielles et nous recommandons des solutions justes et équitables.

Nous offrons également un point de vue supplémentaire pour appuyer l'amélioration à Postes Canada en

repérant les tendances, en mettant l'accent sur la prévention et en recommandant des changements au besoin. Nous offrons à Postes Canada une autre perspective pour améliorer le service.

Nous considérons chaque plainte 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

Lorsque nous recevons une plainte, nous en accusons réception, examinons rapidement le dossier et communiquons les prochaines étapes dans un délai de cinq jours ouvrables. La complexité, la gravité et l'incidence du problème déterminent la rapidité avec laquelle une enquête peut être lancée. Le procédé en cas d'appel d'une décision est le suivant :



1

Soumission Postes Canada doit d'abord mener une enquête et fermer un billet de service avant que le Bureau de l'ombudsman puisse accepter une plainte.



2

Les personnes **soumettent** un appel en ligne à l'adresse postescanada.ca/bureauombudsman ou par la poste ou par télécopieur.



3

Les plaintes font l'objet d'un **triage** en fonction de la gravité et de l'incidence



4

Une **enquête impartiale et confidentielle** est menée.



5

Une **décision** est prise pour déterminer le résultat final de l'enquête.



6

La **rétroaction** est fournie à la cliente ou au client, à la direction locale et à la haute direction.



7

Un **suivi** est effectué, au besoin, pour assurer que les solutions sont maintenues.



Points saillants de 2025

À bien des égards, 2025 a été une année sans précédent. Tout au long de l'année, Postes Canada a connu de l'incertitude et des arrêts de travail, y compris des interdictions de livraison de certains produits, une grève nationale et des grèves tournantes locales. De nombreuses entreprises ont transféré leurs livraisons à d'autres transporteurs ou sont passées à d'autres formes de communication pendant les perturbations. Cela a eu une incidence sur le volume de courrier et de colis traités par la Société et, par conséquent, sur le nombre de plaintes reçues par notre Bureau.

En 2025, le Bureau a reçu 19 pour cent moins de plaintes que l'année précédente. Il a reçu un total de 3 411 plaintes en 2025 contre 4 229 en 2024. Par le passé, une partie importante des appels de la clientèle concernait la livraison de colis. En 2025, les volumes de colis de Postes Canada ont diminué de plus de 30 %, ce qui a directement contribué à une réduction correspondante du nombre d'appels.

Enquêtes approfondies

En 2025, nous avons mené des enquêtes approfondies sur 1 786 plaintes contre 2 420 en 2024, ce qui

représente une diminution d'environ 26 %. Deux catégories de plaintes représentent 38 % de toutes les enquêtes menées :

- Courrier perdu ou manquant; et
- La clientèle a considéré que l'indemnisation offerte par Postes Canada était inéquitable.

Ce que les gens nous ont dit

Pendant la grève nationale, des personnes ont eu des articles bloqués dans le flot du courrier et elles ont fait appel à notre Bureau pour demander une recherche ou une récupération. La majorité de ces articles contenaient des documents importants comme des passeports, des cartes santé et des cartes de crédit. Lorsque la grève nationale a pris fin, les gens ont demandé des remboursements pour des services comme le réacheminement du courrier, la retenue du courrier et les cases postales.

De plus, pendant les grèves tournantes, les garanties de livraison ont été annulées et des clientes et clients ont fait appel à notre Bureau parce que leurs articles avaient été livrés en retard.

Ce que nous ont dit les entreprises

Pendant les arrêts de travail, de nombreuses petites et moyennes entreprises qui avaient déposé des articles Courrier de quartier ont fait appel à nous parce qu'elles voulaient que ces articles soient interceptés et retournés. Ces entreprises se sont également plaintes de la façon dont la grève nationale avait eu une incidence négative sur leurs activités alors qu'elles se remettaient encore de la grève nationale de 2024.

Envois aux États-Unis

Les États-Unis ont modifié leur politique tarifaire en 2025 pour l'importation de marchandises en provenance de l'étranger, y compris du Canada. Ces règles ont également eu une incidence sur les exigences relatives au courrier du régime international avant que les produits puissent entrer aux États-Unis. Notre Bureau a traité de nombreuses plaintes concernant des colis à destination des États-Unis retenus aux douanes américaines et qui, par la suite, ont été renvoyés à l'expéditeur ou l'expéditrice, retenus pendant une longue période ou bien conservés. Cette situation

résulte du durcissement des règlements américains pour les marchandises qui entrent aux États-Unis, y compris la suspension de l'exemption de droits de douane « de minimis » pour les colis d'une valeur de 800 \$ US ou moins, pour tous les pays y compris le Canada. Les articles retenus étaient généralement de grande valeur, comme des bijoux, des articles de luxe (principalement des sacs à main), des métaux précieux (pièces de monnaie) et des appareils électroniques de grande valeur comme les téléphones intelligents.

Plaintes liées à la Charte du service postal canadien

On note une diminution d'environ 20 % des appels liés à la Charte du service postal canadien par rapport à l'année précédente. La majorité des plaintes concernaient des articles manquants ou endommagés et la difficulté à joindre le service à la clientèle. Au total, ces deux catégories représentaient 80 % des appels liés à la Charte.

Nous maintenons notre engagement à collaborer avec l'ensemble de la clientèle pour offrir un processus de plainte équitable, impartial et confidentiel.

Statistiques clés



Plaintes formulées :

3 411

(diminution de 19 % par rapport à 2024)



Enquêtes approfondies :

1 786

(diminution de 26 % par rapport à 2024)



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

454

(25 % de toutes les enquêtes)

Principales plaintes



Article manquant ou perdu :

383

(diminution de 32 % par rapport à 2024)



Indemnité jugée injuste :

295

(diminution de 38 % par rapport à 2024)



Courrier endommagé :

112

(augmentation de 32 % par rapport à 2024)

Types de plaintes les plus courants en 2025

- Pendant la grève nationale, des personnes ont demandé de rechercher et de récupérer des articles bloqués dans le flot du courrier.
- Pendant l'arrêt de travail, des entreprises qui avaient déposé des articles Courrier de quartier voulaient que ces articles soient interceptés et retournés.
- Des membres de la clientèle ont considéré que l'indemnisation offerte pour le courrier bloqué dans le réseau pendant l'arrêt de travail était inéquitable.
- Des personnes ont signalé des colis endommagés pendant la livraison.
- Des clientes et clients ont exprimé leur insatisfaction à l'égard de leurs interactions avec le personnel de Postes Canada, notamment le personnel des comptoirs postaux, le personnel de livraison et les agentes et agents du Service à la clientèle.
- Des personnes ont signalé des problèmes de livraison de colis en retard.
- Le service de réacheminement du courrier n'a pas fonctionné comme prévu.
- Des clientes et clients ont signalé des problèmes liés à des articles renvoyés à l'expéditeur ou l'expéditrice.
- Des personnes ont exprimé leur mécontentement à l'égard du mode de livraison de courrier quotidien qui leur a été attribué.
- Des personnes ont rencontré des problèmes lorsqu'elles ont expédié des articles aux États-Unis à la suite des changements apportés aux règles relatives à l'exemption de droits de douane de *minimis*.

Conseils pour vous aider à éviter les problèmes postaux :

1. Renseignez-vous sur les caractéristiques et les options offertes lors de l'envoi de colis ou de lettres à un bureau de poste, y compris la couverture-responsabilité pour perte ou dommages et 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 réduire le risque de fraude, n'envoyez pas de fonds par voie électronique à une personne que vous ne connaissez pas.
4. Utilisez un emballage adéquat pour assurer la sécurité de votre article pendant son traitement par notre équipement.
5. Assurez-vous qu'une étiquette d'adresse complète et exacte est apposée sur votre envoi. L'étiquette doit comporter une adresse postale valide, et pas seulement le nom de la personne destinataire. Si l'adresse postale est incomplète ou erronée, Postes Canada ne peut pas déterminer où livrer l'article.
6. Veuillez noter que les services Réacheminement du courrier et Retenu du courrier de Postes Canada ne s'appliquent qu'aux envois Poste-lettres, et non aux colis. Si vous commandez des articles en ligne ou attendez un colis, assurez-vous d'informer l'expéditrice ou l'expéditeur de votre nouvelle adresse.



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. Résoudre les plaintes pour perte ou dommages avec la personne destinataire d'un article plutôt qu'avec l'expéditeur ou l'expéditrice. Les plaintes ne peuvent être soumises que par la personne ou l'entreprise qui a expédié l'article.
4. Établir les politiques de Postes Canada, y compris les spécifications et les tarifs des produits, ou recommander à Postes Canada de prendre des mesures disciplinaires contre un employé ou une employée, un entrepreneur ou un fournisseur.

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