

Ombudsman  
Rapport annuel

2020



Postes Canada • Canada Post

Ombudsman



## Points saillants de 2020

En 2020, le Bureau de l'ombudsman a reçu 36 % plus de plaintes que l'année précédente. Nous avons reçu 4 700 plaintes, contre 3 449 en 2019.

Il s'agit d'un changement par rapport à la tendance récente. Au cours des quatre dernières années, le nombre de plaintes avait connu une baisse constante, passant de 6 092 plaintes en 2015 à 3 449 en 2019. Nous attribuons l'augmentation des problèmes postaux en 2020 à la pandémie. Plus précisément :

- Postes Canada a apporté plusieurs changements à la façon dont elle livre le courrier pendant la pandémie (p. ex., les nouvelles procédures de remise en lieu sûr des colis, la suspension des garanties de livraison, un nouveau procédé de signature). Cette situation a créé de la confusion chez certains consommateurs, qui ont affirmé ne pas être au courant de certains changements au moment de l'envoi.
- Les nouveaux protocoles de sécurité que Postes Canada a mis en œuvre dans les établissements et les postes de facteurs ont contribué à certains retards de livraison qui ont donné lieu à des plaintes de clients.
- Pendant la période des Fêtes, le nombre de consommateurs qui ont expédié des cadeaux mal emballés a augmenté, ce qui a entraîné plus de réclamations pour des articles endommagés.

Comparativement à 2019, il y a eu une augmentation dans six des dix types de plaintes les plus courants.

Il y a eu 1 088 plaintes de plus liées au *Protocole du service postal canadien*, soit une augmentation de 51 % par rapport à l'année précédente. Cette hausse résulte surtout du plus grand nombre de plaintes pour articles endommagés ou manquants.

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

Des 1 822 plaintes qui ont donné lieu à une enquête approfondie, une mesure corrective a été mise en place dans 39 % des cas. Dans les autres cas, l'enquête a appuyé les mesures prises par Postes Canada. À titre de comparaison, une mesure corrective avait été nécessaire dans 45 % des cas examinés en 2019.

Plus de la moitié des plaintes reçues n'ont pas mené à une enquête approfondie, car les clients ont retiré leur plainte avant la fin de l'enquête ou ont eu recours à nous avant que Postes Canada n'ait eu le temps de régler le problème.

Afin de prévenir les problèmes à l'avenir, le Bureau de l'ombudsman a proposé 15 changements à apporter aux politiques et procédures de Postes Canada en 2020, dont 12 sont actuellement mis en œuvre.



## Statistiques clés

Conformément aux volumes records de colis, attribués à la hausse importante des achats en ligne durant la pandémie, le nombre de plaintes que nous avons traitées a également augmenté en 2020.



Plaintes formulées :

4 700

(hausse de 36 %)



Enquêtes approfondies :

1 822

(39 % de toutes les plaintes)



Enquêtes menant à la mise en place de mesures correctives :

717

(39 % de toutes les plaintes)

---

## Principaux appels



Article manquant ou endommagé :

543

(hausse de 36 %)



Indemnité jugée injuste :

329

(hausse de 34 %)



Comportement d'employés :

193

(baisse de 35 %)

## Principaux types de plaintes formulées en 2020

- 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 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](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** 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<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. 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](http://postescanada.ca).

<sup>MC</sup>Marque de commerce de la Société canadienne des postes