

Ombudsman : un nom un peu curieux au sens profond

La plupart d'entre nous avons entendu ce mot, « ombudsman », mais que signifie-t-il exactement?

Le terme « ombudsman » est en réalité d'origine suédoise et décrit généralement un enquêteur indépendant et objectif des plaintes de particuliers contre des agences et organismes, dans les secteurs privé et public.

À Postes Canada, l'ombudsman revêt le rôle d'instance d'appel finale dans la résolution des plaintes des clients. Cela signifie que, lorsqu'un problème n'est pas résolu à la satisfaction d'un client par le Réseau du service à la clientèle, ce client peut se tourner vers le Bureau de l'ombudsman.

Même si l'ombudsman n'exerce aucune compétence législative sur la Société, les recommandations du Bureau à Postes Canada peuvent aider à améliorer les procédés de la Société, à modifier les politiques et à renforcer la conformité aux procédures. Ce sont de très bonnes nouvelles pour Postes Canada, pour ses employés et pour tous les Canadiens, car il s'ensuit un service de plus grande qualité, des clients plus satisfaits et des affaires continues.

Faire la différence un cas à la fois

L'ombudsman prend chaque cas très au sérieux, qu'il s'agisse d'une erreur de livraison, d'un colis perdu, d'une expérience de vente au détail décevante ou de tout autre manquement au service. Le présent dépliant présente des exemples de plaintes, d'enquêtes et de résultats réels.

Notre équipe (de gauche à droite) : Beth Lambert, Renée Descary, Sébastien Gratton, Mylène Duvert, Andrée Vincent, Nicole Goodfellow, Dave Hyndman, Ann Hazelton, Monique Drolet, Louise Marchant et Roland Béland

1 PREMIER CAS : Juste mon courrier, s'il vous plaît!

Détails du problème

Julie vit dans une collectivité rurale et son courrier est livré à une boîte aux lettres centralisée. Elle a communiqué avec l'ombudsman parce qu'elle en avait assez de recevoir le courrier de son voisin et que son voisin en avait assez de recevoir le sien. Bien qu'elle ait signalé sa frustration à Postes Canada, le problème a continué.

Ce que l'ombudsman a découvert

- Les personnes envoyant du courrier à Julie utilisaient la désignation de sa route rurale (RR) au lieu de son adresse municipale.
- L'employé de livraison récemment affecté à l'itinéraire ne possédait pas les connaissances locales lui permettant de faire le lien entre la route rurale de Julie et l'adresse municipale correcte, ce qui a entraîné des erreurs de livraison.
- L'étiquetage de la boîte aux lettres centralisée et le casier de tri utilisés par l'agent de livraison affichaient l'adresse municipale et le nom exacts de la cliente.
- Julie n'avait pas avisé tous ses correspondants de sa bonne adresse municipale.

Leçons tirées

L'employé de livraison aurait dû avertir son supérieur immédiat de l'utilisation continue de la désignation de la route rurale dans l'adresse de Julie. Les gestionnaires locaux auraient pu avertir Julie du problème d'adressage et de son incidence sur l'efficacité du service de livraison.

Le saviez-vous? En 2008, le Bureau de l'ombudsman a enquêté sur 332 plaintes concernant les erreurs de livraison, ce qui constitue une augmentation de cinq pour cent par rapport à 2007.

2 DEUXIÈME CAS : Les anciennes façons de procéder sont remises en question

Détails du problème

Robert vit dans une maison de chambres. Il y a plusieurs années, la boîte aux lettres de la maison a été supprimée à cause de problèmes de vandalisme. À ce moment-là, le propriétaire avait demandé à ce que le courrier de tous les locataires soit livré dans un sac postal à son bureau situé ailleurs. Robert a fait appel à l'ombudsman, remettant en question les pratiques de livraison de Postes Canada : il voulait que son courrier lui soit livré directement, au lieu d'aller le chercher chez son propriétaire.

Ce que l'ombudsman a découvert

- Le mode de livraison attribué à cette adresse est la livraison à la porte par un facteur.
- Le bâtiment dans lequel réside Robert est reconnu par la municipalité comme une seule adresse municipale, ce qui signifie que tout le courrier devrait être livré dans un seul réceptacle à l'avant du bâtiment, quel que soit le nombre de locataires.

Leçons tirées

La livraison d'un sac postal collectif au propriétaire à une autre adresse n'est pas conforme à la politique de livraison de la Société. Robert a été informé qu'étant donné que le bâtiment dans lequel il réside est considéré comme une seule adresse municipale, le courrier serait livré dans une seule boîte aux lettres. Robert a appris qu'il pouvait, moyennant des frais, opter pour un autre mode de livraison et louer une case postale s'il ne souhaitait pas que son propriétaire ou que les autres locataires puissent accéder à son courrier dans la boîte aux lettres commune.

3 TROISIÈME CAS : La connaissance du produit est importante

Détails du problème

Jean est un propriétaire d'entreprise qui expédie souvent des bijoux par le service *Priorité*^{MC} Demain matin à partir du même bureau de poste local. Il achète toujours une couverture supplémentaire pour les articles qu'il envoie. Quand l'un de ses envois a été déclaré perdu, Jean a fait appel à l'ombudsman, remettant en cause la décision de Postes Canada de le dédommager de seulement 500 \$ au lieu des 2 000 \$ dus selon la couverture qu'il déclare avoir achetée.

Ce que l'ombudsman a découvert

- Le reçu de la transaction postale de Jean prouvait qu'il avait bien acheté une couverture supplémentaire de 2 000 \$, bien que les spécifications du produit ne permettent qu'un maximum de 500 \$ de couverture pour les bijoux.
- Grâce à un appel « client mystère » au bureau de poste, l'ombudsman a pu confirmer que le personnel n'était pas au courant des limites d'assurance pour les bijoux.

Leçons tirées

Dans un esprit d'équité, les deux parties ont partagé la responsabilité de cet incident. Étant donné que l'entreprise de Jean envoie fréquemment des bijoux, il devait être au courant des restrictions d'assurance de Postes Canada pour les articles d'une telle valeur. Par ailleurs, Postes Canada a vendu la couverture à Jean, l'incitant donc à penser qu'il y avait droit. À titre de geste de bonne volonté exceptionnel, Postes Canada a remis à Jean un montant équivalent à 50 % de la valeur des bijoux.

Le saviez-vous? En 2008, le Bureau de l'ombudsman a mené 775 enquêtes sur les plaintes liées à la distribution de produits et 45 % de ces plaintes concernaient la perte d'un envoi du client.



Tout repose sur la confiance du client

L'ombudsman joue un rôle très important : il aide à protéger la marque de Postes Canada. Lorsque les clients ont le sentiment que Postes Canada n'a pas fourni la qualité de service promise aux Canadiens, la confiance se perd. Il revient à l'ombudsman de proposer une solution équitable permettant de restaurer la confiance dans Postes Canada et dans les services qu'elle offre.

Faits saillants

- Le Bureau de l'ombudsman a entamé son activité au sein de Postes Canada le 1^{er} octobre 1997, avec la compétence et l'indépendance d'enquêter sur les plaintes des clients.
- Le Bureau mène environ 3 400 enquêtes approfondies par an sur les problèmes des clients, allant des erreurs de livraison aux colis perdus et au mauvais service à la clientèle en règle générale.
- En 2008, 58 % des enquêtes ont entraîné une modification de la décision initiale de Postes Canada dans le cadre de la gestion de la plainte, et 42 % ont soutenu la position de Postes Canada.
- Depuis septembre 2008, les clients ont la possibilité de soumettre leur plainte en ligne au moyen du site Web de l'ombudsman.

Le service Poste-lettres^{MC} et le service Xpresspost^{MC} sont des marques de commerce de la Société canadienne des postes.

Les 10 catégories de plaintes les plus fréquentes

Même si l'ombudsman reçoit des milliers de demandes d'aide chaque année, la plupart des plaintes faisant l'objet d'une enquête peuvent être classées dans cette liste des 10 catégories de plaintes les plus fréquentes.

1. Le service Poste-lettres^{MC}
2. Le service à la clientèle
3. Les employés chargés de la livraison
4. Le service Xpresspost^{MC}
5. Les colis du régime intérieur
6. Les colis du régime international et à destination des États-Unis
7. Le mode de livraison
8. Les succursales postales
9. La vente au détail
10. La réexpédition



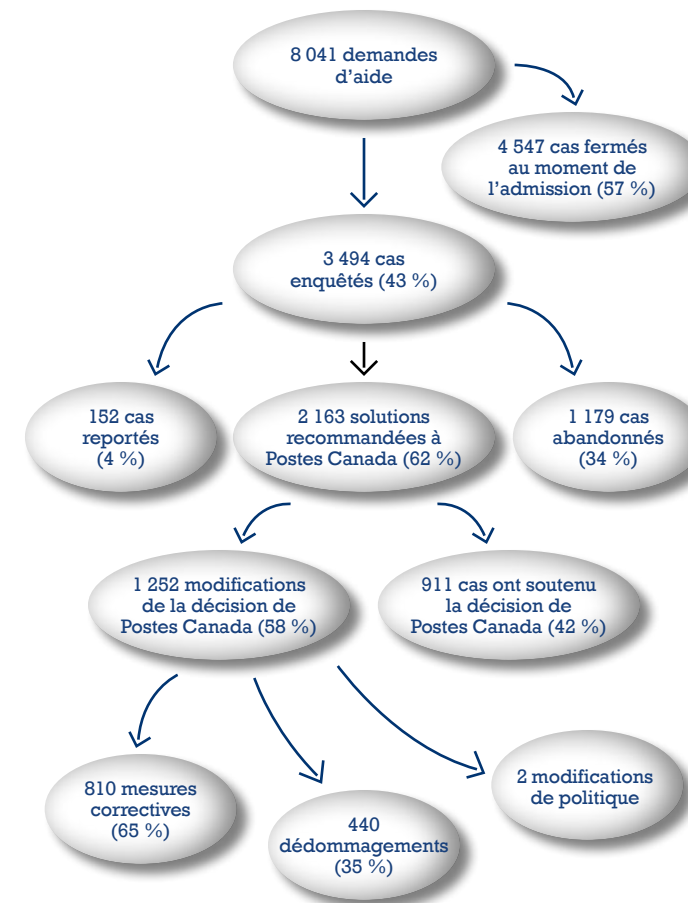
Aperçu du procédé d'enquête

À la réception de la plainte, l'ombudsman doit tout d'abord déterminer si la plainte relève de ses compétences. Par exemple, les plaintes concernant la mise en place des tarifs postaux ne sont pas du ressort de l'ombudsman.

Au cours de l'étape de collecte des faits servant à mener l'enquête, le Bureau de l'ombudsman interagit beaucoup avec la direction de première ligne des opérations et du service à la clientèle. Les équipes du siège social sont souvent appelées à clarifier ou à modifier une politique. Généralement, Postes Canada dispose de cinq jours ouvrables pour transmettre les faits pertinents à l'enquête de l'ombudsman.

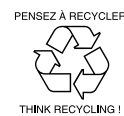
L'ombudsman élabore un rapport annuel et le soumet au Conseil d'administration de Postes Canada. Le fait d'agir indépendamment de Postes Canada permet à l'ombudsman de discuter des tendances et de souligner des problèmes fonctionnels ou de politique qui ne sont pas dans le meilleur intérêt du client ou de la Société.

Points saillants pour 2008



Juin 2009

Bienvenue au Bureau de l'ombudsman : une équipe avec une vision d'équité



Pour en apprendre davantage sur le Bureau de l'ombudsman, visitez le site Web, à l'adresse ombudsman.postescanadapost.ca, et consultez le tout dernier rapport annuel.

