

Rapport de l'ombudsman

DÈS MON ENTRÉE EN FONCTION COMME TROISIÈME OMBUDSMAN À POSTES CANADA EN 2008, J'AI RAPIDEMENT RECONNU QUE JE DISPOSAIS D'UNE ÉQUIPE ENTIÈREMENT DÉVOUÉE À PROTÉGER LES INTÉRÊTS DES CLIENTS ET FAISANT PREUVE D'UN SOUCI INÉGALÉ D'ÉQUITÉ ET D'INDÉPENDANCE.

Ayant adopté trois principes fondamentaux pour gouverner notre parcours, soit la normalisation des procédés, l'uniformité et la simplification, nous nous sommes ralliés à rationaliser et à améliorer plusieurs de nos procédés de gestion et de nos interfaces avec les clients. Dans un premier ordre, nous avons modifié le format et le contenu des rapports finaux aux clients afin d'éclaircir le fruit de nos enquêtes et de nos recommandations. En septembre, nous avons implanté un procédé de plainte en ligne qui vise à améliorer l'accès des clients à nos services.

Nous avons connu une hausse de 16 % par rapport à l'année précédente au niveau des demandes d'assistance traitées par l'équipe. Les effets du lancement du procédé de plainte en ligne et de la grève de l'AFPC qui a réduit l'accès du grand public au Service à la clientèle en novembre et décembre comptent pour 10 % de cette hausse dans le dernier trimestre.

Quarante-trois pour cent de ces demandes d'assistance, soit 3,494, ont nécessité des enquêtes approfondies alors que nous avons réussi à adresser avec satisfaction 57 % de ces demandes, soit 4,547, aux étapes préliminaires de notre contact avec les clients. Le résultat de nos enquêtes s'est traduit en 2,163 recommandations à Postes Canada. Je serais coupable de négligence si, à ce moment, je ne profitais pas de l'occasion pour remercier Postes Canada de sa collaboration assidue dans le cadre de nos enquêtes et dans la mise en œuvre opportune de nos recommandations. Malgré la hausse importante des enquêtes en 2008, il me fait grandement plaisir de confirmer que 87 % des résultats d'enquête ont été communiqués aux clients en moins de 40 jours, et de ceux-ci, 61 % ont été traités de bout en bout en moins de 20 jours, soit un rendement comparable à l'année précédente. Pour une vue d'ensemble

plus détaillée des résultats d'enquête et de leur distribution géographique, je vous invite à consulter mon Rapport annuel à l'adresse www.ombudsman.postescanadapost.ca.

Avec la force d'une équipe qui partage un objectif commun, soit améliorer l'expérience du client, nous avons élaboré un plan d'entreprise pour 2009 fondé sur trois piliers stratégiques : rehausser notre visibilité auprès des équipes de gestion de première ligne de Postes Canada; améliorer nos communications avec les clients et promouvoir l'excellence dans nos procédés de gestion de cas. Afin de mettre la voix du client en évidence au sein de notre plan, nous avons conçu un programme de sondage de nos clients qui est administré par une tierce partie indépendante. Ce programme a été implanté en janvier 2009 et j'anticipe avec plaisir la possibilité d'incorporer ces résultats relatifs à l'expérience générale du client dans mon Rapport de 2009.

Alors que Postes Canada maintient le cap sur sa transformation en une poste moderne, le bureau de l'ombudsman est fier d'appuyer les objectifs de l'organisation qui sont axés sur les clients en assurant une revue indépendante, équitable et impartiale des problèmes soulevés par les clients de sorte à améliorer le service postal offert à tous les Canadiens.



Nicole Goodfellow

