

L'ombudsman de Postes Canada remporte un Prix Canada pour l'excellence

OTTAWA (13 septembre 2010) — Marc A. Courtois, président du conseil d'administration de Postes Canada, a annoncé aujourd'hui que le bureau de l'ombudsman de Postes Canada a reçu un des prestigieux Prix Canada pour l'excellence décernés par l'Institut national de la qualité.

Le bureau de l'ombudsman dirigé par Nicole Goodfellow s'est mérité le trophée or du Prix Qualité, catégorie secteur public - petit organisme. Le programme des Prix Canada pour l'excellence reconnaît chaque année les entreprises qui ont un rendement exceptionnel dans les domaines de la qualité, du service à la clientèle et de la création d'un milieu de travail sain. Le communiqué de presse de l'annonce des récipiendaires des prix de 2010 est disponible dans le site Web de l'Institut, à l'adresse : www.nqi.ca.

Comme l'a souligné M. Courtois, « La marque de Postes Canada est l'une des mieux reconnues et appréciées sur le marché canadien et le bureau de l'ombudsman contribue grandement à aider Postes Canada dans l'amélioration des services à tous les Canadiens. Cette marque d'approbation accordée aujourd'hui rehaussera la crédibilité du bureau de l'ombudsman. »

« Les efforts pour favoriser un meilleur rendement organisationnel mènent à l'excellence en affaires. Cette reconnaissance nationale en dit long sur la réussite de toute notre équipe pour modifier nos procédures afin de créer une entreprise véritablement axée sur la clientèle et de produire des données et de l'information pertinentes qui aident Postes Canada à mieux servir ses clients et à faire de notre bureau un atout précieux pour elle », explique Nicole Goodfellow, ombudsman.

Créé en 1997, le bureau de l'ombudsman est la dernière instance d'appel des plaintes liées au service postal qui n'ont pas été réglées à la satisfaction des clients par Postes Canada. Le bureau de l'ombudsman est indépendant du personnel et de la direction de Postes Canada et il relève directement du président du Conseil d'administration.

L'ombudsman mène une enquête indépendante sur une plainte de manière juste, impartiale et confidentielle et la réglera à l'aide de recommandations à l'intention de Postes Canada.

En 2009, le bureau de l'ombudsman a reçu 6 209 demandes d'aide de Canadiens; de ce total, 3 708 ont fait l'objet d'une enquête poussée. Il est aussi le premier bureau de l'ombudsman à mettre en pratique la cadre d'excellence en affaires de l'INQ.

« Nous avons maintenant compris que peu importe le rôle et le mandat propres à un ombudsman, la qualité est un élément incontournable. C'est pour cela que nous avons modifié en profondeur notre méthode de gestion de la relation avec nos clients », affirme M^{me} Goodfellow.

- suite -



Ainsi, le bureau de l'ombudsman promet aux clients que leur plainte sera résolue dans 8, 10 ou 20 jours, selon le type de plainte. Cet objectif a été atteint dans 99 p. 100 des cas. En outre, les clients donnent aux gestionnaires d'enquête une note de 9 sur 10, ce qui représente un excellent rendement en matière de gestion de la valeur pour les clients.

L'Institut national de la qualité (INQ) est un organisme indépendant sans but lucratif qui aide les organismes canadiens des secteurs public et privé à mettre en œuvre des programmes axés sur l'excellence. L'INQ collabore avec les organismes dans le cadre de la gestion de leurs activités d'auto-évaluation, de l'examen de leurs procédés administratifs et de l'élaboration de programmes d'amélioration.

Les prix sont décernés après la présentation par l'organisme d'un dossier à l'INQ, une vérification sur place effectuée par des représentants agréés de l'INQ, qui ont passé en revue l'approche de la direction à l'égard des principes de qualité et de l'utilisation de l'équipe et des procédures pour favoriser le rendement organisationnel.

Les prix seront remis aux lauréats lors du dîner de Gala des Prix Canada pour l'excellence, qui aura lieu le 20 octobre prochain, au Westin Harbour Castle de Toronto.

-30-

Pour de plus amples informations :

Relations avec les médias
613-734-8888
medias@postescanada.ca