



**CPRST**  
COMMISSION DES PLAINTES RELATIVES  
AUX SERVICES DE TÉLÉCOM-TÉLÉVISION  
Parlons solutions

# Bulletin sur la conformité en 2023

## Mieux faire connaître la CPRST

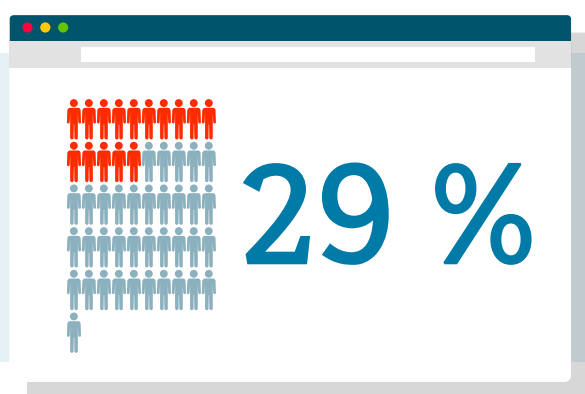
### La conformité des FSP vers les exigences en matière de sensibilisation du public

Les Canadiens et Canadiennes doivent connaître la CPRST, ou du moins être en mesure de se renseigner aisément à son sujet, afin d'obtenir de l'aide pour régler des différends avec leurs fournisseurs de services de télécommunications et de télévision communication. Les fournisseurs de services participants (FSP) à la CPRST doivent sensibiliser leurs clients sur la CPRST, ce qui est l'une des exigences de leur participation à la CPRST.

Pour assurer la conformité des FSP, la CPRST procède chaque année à un examen visant à :

- évaluer leurs conformités et mettre en évidence tout cas de non-conformité,
- entrer en contact avec les FSP non conformes pour résoudre les problèmes rapidement, et,
- prendre des mesures coercitives à l'encontre des FSP non conformes.

Ce bulletin présente les conclusions de la CPRST sur la conformité des FSP au plan en matière de sensibilisation du public pour la période du 1er janvier au 31 décembre 2023.



#### FSP non conformes

15 des 51 FSP audités ont été non conformes et ne fournissaient aucun renseignement sur la CPRST sur leurs sites Web.

52 %



#### Capacité de recherche

15 des 29 sites Web de FSP comportant une fonction de recherche **ne répondaient pas** aux critères de recherche et ne fournissaient pas la page de plainte sur leur site web.

45 %



#### Facile à trouver

23 des 51 sites Web de plaintes des FSP **n'étaient soit pas** faciles à trouver ou n'étaient pas clairement identifiés.

8 %



#### Les factures

8 % des 25 FSP qui ont généré le plus de plaintes ne respectaient pas les exigences et ont dû modifier les factures de leurs clients.

10 %

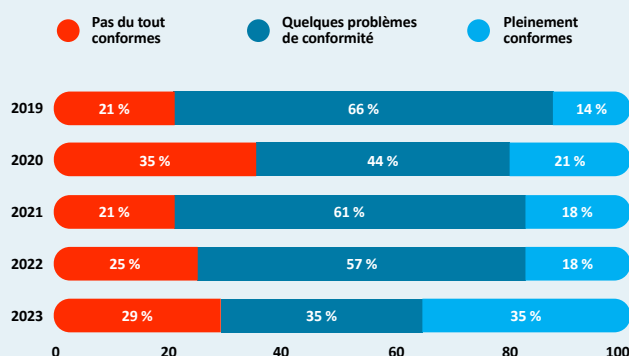


#### L'absence de rectification

5 de 51 FSP audités reste toujours non conforme et ne répondent pas ou ne rectifient pas leur non-conformité. Ces fournisseurs comprennent: Cybernet Communications, Easyvoice Telecom, Max ISP, Quantum Xpress Computers, et Total Cable Services.

#### FSP non conformes

En général, les FSP se conforment de plus en plus aux exigences relatives aux sites Web. En 2019, seuls 14 % des FSP audités étaient pleinement conformes, En 2023, 35 % de ces FSP étaient pleinement conformes.



**CPRST**  
COMMISSION DES PLAINTES RELATIVES  
AUX SERVICES DE TÉLÉCOM-TÉLÉVISION  
Parlons solutions  
[www.ctcs-cprst.ca](http://www.ctcs-cprst.ca)

## Exigences du plan en matière de sensibilisation du public

1

**Site Web**

2

**Avis à la clientèle  
envoyé par un FSP**

3

**Avis sur les  
factures**

4

**Pages blanches**



52 %



non conforme

45 %



non conforme



**8 % de ces FSP ne respectaient  
pas les exigences en matière  
de documentation**



# Conformité au Code de procédures

Pour les fournisseurs  
de service participants

**Pour s'assurer de leur conformité au Code de procédures, les fournisseurs de service participants (FSP) doivent :**

- S'abstenir de demander aux clients de retirer leur plainte auprès de la CPRST;
- S'abstenir de menacer les clients qui déposent une plainte auprès de la CPRST d'une action en justice, d'une déconnexion du service ou d'une facturation de frais;
- Répondre à la CPRST après avoir reçu une plainte et expliquer si la plainte a été résolue avec l'accord du client liés à la plainte;
- Répondre à une plainte non résolue et fournir les informations requises;
- Coopérer de bonne foi avec le processus de plainte de la CPRST ce qui implique de fournir tous les documents demandés; et,
- Mettre en œuvre toutes les résolutions et les conclusions des enquêtes de la CPRST qui sont contraignantes pour les FSP.

## Plaintes acceptées

1



Triage

### Non-conformité majeure

Le FSP menace le client ou la cliente après le dépôt d'une plainte :

Le FSP déconnecte le service, impute des frais ou intente une poursuite

Le FSP demande au client ou à la cliente de retirer sa plainte

2



Renvoi initial

3



Conciliation

4



Enquête

## Plaintes conclues

5



Examen de cas

**Non-conformité majeure :** Le FSP ne met pas en œuvre la proposition de règlement ou les conclusions de l'enquête

### Non-conformité

La FSP ne suit pas le processus d'objection (objection fondée sur le mérite, tardive ou incomplète)

Le FSP ne donne pas suite au renvoi initial

Le FSP déclare qu'une plainte a été réglée alors que ce n'est pas le cas

Le FSP ne fournit pas de documents justificatifs lorsqu'une plainte n'est pas réglée

Le FSP ne suspend pas la procédure de recouvrement pour les frais contestés

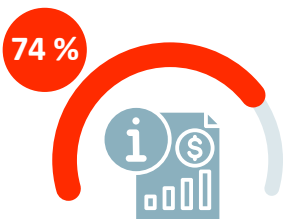
### Non-conformité

Le FSP ne fournit pas les documents et/ou ne les fournit pas dans les délais impartis

# Bulletin sur la conformité en 2023

## Exigences financières

Pour pouvoir offrir à ses clients et clientes des services gratuits et efficaces de règlement de plaintes, la CPRST exige des fournisseurs de services participants (FSP) qu'ils respectent deux exigences financières :



La divulgation de  
renseignements financiers  
à la CPRST

**74 % des FSP** ont fourni les  
informations financières  
requis de 2018 – 2023.



Le paiement des frais  
de la CPRST

**30 fournisseurs de services**  
qui doivent à la CPRST des  
redevances impayées depuis  
plus de 3 mois.

# Bulletin sur la conformité en 2023

Code de procédures

La CPRST surveille tous les fournisseurs de services participants (FSP) afin de s'assurer qu'ils se conforment au processus de traitement des plaintes. Ce rapport présente les cas de non-conformité observés en 2023, notamment :

**Problème 1 :** Défaut de mise en œuvre des règlements de la CPRST et des conclusions d'enquête.

11

**11 FSP n'ont pas donné suite au règlement ou aux conclusions d'enquête.**

9 FSP ont réglé le problème

2 FSP n'ont pas pu redresser les manquements parce qu'ils ont fermé leurs portes

**Problème 1 :** S'abstenir de demander aux clients de retirer leur plainte ou de les menacer après le dépôt de la plainte.

2

**2 incidents où, après avoir déposé des plaintes à la CPRST, des clients ou clientes ont reçu des menaces de leur FSP.**

1 FSP a dé branché un client à la suite d'une plainte à la CPRST

1 nouveau FSP a demandé le retrait d'une plainte



**CPRST**

COMMISSION DES PLAINTES RELATIVES  
AUX SERVICES DE TÉLÉCOM-TÉLÉVISION  
Parlons solutions

[www.ccts-cprst.ca](http://www.ccts-cprst.ca)

51

Sites Web de  
FSP audités

18

**18 FSP étaient pleinement conformes** dès le départ



- Bell
- Bell Aliant
- CIK Telecom Inc.
- Distributel
- Eastlink
- Fido
- Shaw
- Shaw Direct
- TekSavvy

- Videotron
- Virgin Plus
- Xplore
- Chatr Wireless
- Freedom Mobile
- Lucky Mobile
- Primus
- Tamaani Internet
- Wimax Tel

28

**28 FSP avaient des problèmes de conformité** – leurs sites Web n'étaient pas entièrement conforme à toutes les exigences.



À la suite des efforts déployés par la CPRST pour assurer leurs conformités, **les 28 FSP sont désormais entièrement conformes.**

5

**5 FSP n'étaient pas conformes et ne fournissaient pas de renseignements** sur la CPRST sur leurs sites Web.



**Ces 5 FSP ne se conforment toujours pas aux exigences**, car ils n'ont pas répondu à l'avis de non-conformité et n'ont pas corrigé leurs non-conformités.

- Cybernet Communications
- Easyvoice Telecom
- Max ISP
- Quantum Xpress Computers
- Total Cable Services Inc.