

Mieux faire connaître la CPRST

Le conseil d'administration de la CPRST a révisé le plan de mesures « mieux faire connaître la CPRST » et a adopté un certain nombre de modifications. Le plan révisé figure ci-dessous. Il doit être entièrement mis en œuvre par les fournisseurs de services participants (FSP) d'ici le 1^{er} février 2018.

1. Avis de la CPRST et lien vers son site Web depuis les sites Web des fournisseurs de services participants

OBJECTIFS : Pour s'assurer que les clients ayant des questions ou des problèmes liés à leurs services et qui recherchent de l'information en ligne trouvent facilement des renseignements sur les moyens mis à leur disposition pour communiquer avec leur fournisseur et, advenant des questions non résolues, avec la CPRST.

EXIGENCES : Les FSP fourniront des renseignements à leurs clients concernant leurs propres processus de traitement des plaintes et concernant la CPRST, sur leurs sites Web, de la manière suivante.

- a) Les FSP créeront une page Web publique sur leurs sites Web qui servira de point de référence pour tous les renseignements concernant leurs processus internes de traitement des plaintes et les renseignements sur la CPRST (« la page des plaintes »). Cette page offrira un lien vers la page d'accueil du site Web de la CPRST.
- b) Les FSP fourniront également un chemin **bien indiqué et facile à trouver**, comportant au plus deux liens Web, à partir de leur page d'accueil vers la page des plaintes. Autrement dit, un visiteur d'un site sera en mesure de passer de la page d'accueil à la page des plaintes en deux clics maximum. Les liens Web constituant ce chemin seront de taille raisonnable et facilement accessibles pour n'importe quel visiteur, notamment pour les personnes ayant des besoins en matière d'accessibilité.
- c) Les FSP dont les sites comportent une fonction de recherche s'assureront qu'une recherche comprenant l'un ou l'autre des mots-clés qui suivent générera un lien vers la page des plaintes : plainte, différend, CRTC, CPRST, commission, ombudsman.
- d) Les renseignements figurant sur la page des plaintes concernant la CPRST doivent inclure, à tout le moins, le même texte que l'avis dans l'annuaire des pages blanches :

Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision (CPRST) : *La CPRST est un organisme indépendant ayant pour mandat de régler les plaintes des particuliers et des petites entreprises de détail relatives aux services de télécommunication et de télévision. Si vous avez une plainte à formuler concernant vos services – que ce soit le service téléphonique, le service sans fil, le service Internet ou de télévision –, vous devez d'abord tenter de la régler directement auprès de votre fournisseur de services. Si vous l'avez fait et que vous n'êtes pas parvenu à régler la plainte de manière satisfaisante, la CPRST pourrait vous aider sans frais.*

Pour en savoir davantage sur la CPRST, vous pouvez consulter son site Web à www.ccts-cprst.ca, ou composer le numéro sans frais 1-888-221-1687.

- e) La page des plaintes doit également afficher le logo de la CPRST.

Les informations relatives à la CPRST peuvent être intégrées à la description du processus interne de traitement des plaintes du fournisseur de services, mais devront dans tous les cas être présentées de manière à clairement souligner le statut indépendant de la CPRST et de son processus face à l'industrie et au processus interne de traitement des plaintes du fournisseur de services.

2. Avis sur les factures des clients

OBJECTIF : Dans la Politique réglementaire de télécom CRTC 2011-46, le CRTC établit ce qui suit : « *Le Conseil estime que la fréquence des notes standards sur les documents de facturation devrait augmenter, passant de deux à quatre fois par année. De plus, au fil du temps, lorsque les fournisseurs de services de télécommunication (FST) modifieront leurs systèmes de facturation, ils devraient inclure un emplacement permanent, pour y mettre une note standard concernant la CPRST, tel qu'à la dernière page de leurs documents de facturation.* » La CPRST a intégré cette exigence réglementaire dans son plan « mieux faire connaître la CPRST ».

EXIGENCES : Les FSP devront ajouter un message faisant référence à la CPRST sur les factures (papier ou électroniques) de leurs clients, ou encore dans des encarts de facturation :

- a) Le message doit être fourni au moins quatre fois l'an, idéalement sur une base trimestrielle. Les fournisseurs de services qui réalisent un chiffre d'affaires supérieur à 10 millions de dollars devront fournir, chaque année, à la CPRST le calendrier de publication des avis ou messages sur les factures et s'efforceront de l'informer de tout changement à ce calendrier, afin de lui permettre d'affecter adéquatement les ressources de son centre d'appels lors de l'augmentation anticipée du volume des appels.
- b) Aux fins de conformité aux exigences de la Politique réglementaire de télécom CRTC 2011-46, les fournisseurs de services dont « *le système de facturation a été modifié* » depuis janvier 2011 doivent y réserver un « *emplacement important et permanent pour une note standard concernant la CPRST* » sur leurs factures.
- c) Le choix de l'emplacement de l'avis sur la CPRST sur les factures des clients sera laissé à la discrétion du fournisseur de services participant, pourvu qu'il soit raisonnablement mis en évidence par rapport à d'autres avis de nature semblable.
- d) Le texte de l'avis se lira ainsi : *Avez-vous une plainte relative à votre service de télécom ou de télé résidentiel que nous n'avons pu régler ? La Commission indépendante des plaintes relatives aux services de télécom-télévision (CPRST) pourrait vous aider gratuitement : www.ccts-cprst.ca ou 1-888-221-1687.*
- e) Une troisième phrase optionnelle, indiquant que la CPRST ne traite pas les plaintes relatives aux services de télécommunication visés par un règlement, pourrait être ajoutée à l'avis pour

les FSP qui continuent à fournir de tels services : *La CPRST ne peut pas traiter de plaintes liées à la prestation de services aux clients qui habitent dans une circonscription réglementée.*

- f) Les FSP fourniront un message semblable à leurs clients qui ne reçoivent pas de factures, tels que les clients des services sans fil prépayés. Dans le cas des clients des services sans fil prépayés, les fournisseurs de services donneront un avis à leurs clients actifs au moins quatre fois par année, afin de les informer au sujet de la CPRST. Cet avis pourra prendre la forme d'un message texte au client. Il pourra également être communiqué par l'intermédiaire du portail utilisé pour acquérir du temps d'antenne ou encore par tout autre moyen susceptible d'attirer l'attention de ces clients. Dans l'éventualité où le fournisseur de services déciderait de se prévaloir de l'option d'envoi par message texte, un tel avis devra clairement indiquer que le message texte provient du fournisseur et qu'il est gratuit.

Le libellé suggéré de ce message est le suivant :

« Message gratuit de [nom du fournisseur]. Plainte non réglée au sujet de vos services de télécom ou de télévision ? La CPRST pourrait vous aider. 1-888-221-1687 ou www.ccts-cprst.ca. »

- g) Les FSP sont fortement encouragés à inclure l'avis de facturation sur tout « résumé de facture » ou résumé de facture électronique ou avis qu'ils fournissent à leurs clients.

3. Notification aux clients par les fournisseurs de services

OBJECTIFS : Les FSP sont tenus d'informer les clients des recours offerts par la CPRST afin de s'assurer que les clients connaissent leurs droits en cas de problème ou de plainte non réglée. Les fournisseurs de services ont différents processus internes de traitement des plaintes. Certains de ces processus comportent plusieurs étapes et le personnel qui s'en charge est chevronné. L'objectif est de s'assurer que les fournisseurs de services avisent les clients qui ont des plaintes non résolues de leur droit de recours auprès de la CPRST à un stade qui ne soit ni trop tôt dans leur processus interne de traitement des plaintes (pour prévenir l'envoi prématuré d'une plainte à la CPRST), ni trop tard, afin d'éviter que les clients n'abandonnent leurs démarches avant d'avoir été informés de la possibilité de recourir à la CPRST.

EXIGENCES : Dans leurs interactions avec les clients qui s'adressent à eux pour un problème qui entre dans le mandat de la CPRST, les FSP devront s'assurer que leur personnel informe le client des recours offerts par la CPRST en cas de plainte non résolue à la satisfaction du client.

Peu importe la manière dont est conçu leur processus interne de traitement des plaintes, les FSP devront immédiatement informer les clients de leur droit de recours à la CPRST si une plainte demeure non réglée après le second stade de leur processus de traitement des plaintes, et ensuite, à chaque niveau subséquent de leur processus interne de traitement.

Que signifie le « second stade » ? Le client fait un « premier contact », lorsqu'il communique avec un représentant du service à la clientèle de premier abord pour déposer une plainte. Si la plainte demeure

non résolue et le client est dirigé vers un autre employé du FSP aux fins de règlement du différend (agent supérieur, superviseur, directeur, etc.), il s'agit là du « premier stade de leur processus de traitement des plaintes ». Si la plainte est toujours non résolue et le client est encore dirigé vers un autre employé du FSP aux fins de règlement du différend (agent supérieur, superviseur, directeur, etc.), voilà le « deuxième stade ». Si ce dernier employé du FSP est dans l'impossibilité de régler la plainte, il ou elle devra informer le client de son droit de recours auprès de la CPRST. Plus de deux contacts du client auprès de différents représentants du premier contact ne sont pas considérés comme un passage à un « stade supérieur » aux termes de la présente exigence.

Les représentants du premier niveau devront informer les clients de leur droit de recours auprès de la CPRST dès le premier contact, si le FSP ne prévoit pas de différents stades dans son processus interne de traitement des plaintes.

Aux fins de la présente disposition, « contact » signifie des appels téléphoniques, des courriels, du clavardage en ligne et d'autres méthodes par lesquels les clients communiquent avec leurs fournisseurs de services pour déposer une plainte, et qui font habituellement l'objet d'un suivi par le fournisseur de service. Étant donné l'évolution des voies de communication offertes par les fournisseurs de services pour transmettre les plaintes, les fournisseurs sont encouragés à intégrer les avis sur la CPRST dans ces voies.

Les FSP sont également encouragés à conserver la preuve qu'un tel avis a été publié, le cas échéant. En cas d'examen, la CPRST examinera toutes les preuves disponibles, ce qui peut comprendre des enregistrements d'appels, des notes de clients, des documents de formation du personnel et d'autres preuves de pratiques commerciales qui témoignent de la rapidité à appliquer la disposition concernant l'avis requis. Le Code de procédures de la CPRST a été modifié afin de permettre aux clients de porter plainte directement à la CPRST, dans le cas d'une plainte fondée liée au manquement d'un fournisseur de services d'afficher cet avis. La conformité à cette exigence sera également surveillée par la CPRST dans le cadre de son programme de surveillance régulière de la conformité.

4. Modification aux Modalités de service

Les droits et obligations des clients et de leurs fournisseurs de services sont généralement indiqués dans les modalités de service, les modalités d'utilisation ou les modalités et conditions (les « Modalités »). Plusieurs de ces documents font état de règlement des différends, mais sans faire référence à la CPRST. La CPRST suggère donc aux fournisseurs de services participants d'inclure dans leurs Modalités une mention faisant référence aux recours offerts par la CPRST pour le règlement des différends entre un client et un fournisseur de services.

5. Avis dans l'annuaire des pages blanches

OBJECTIF : Que les clients qui consultent l'annuaire des « pages blanches » pour trouver des renseignements sur leur service ou leur fournisseur y trouvent également des renseignements sur la CPRST.

EXIGENCE : Les fournisseurs de services participants (ci-après FSP) qui publient des annuaires des pages blanches doivent insérer un renvoi à la CPRST.

- a) La taille et l'emplacement précis de ce renvoi seront laissés à la discrétion du FSP, ce dernier convient que l'avis sera **raisonnablement mis en évidence** par rapport aux autres avis de nature semblable, et **placé de manière logique à un endroit où un client susceptible de se plaindre pourra le voir**. En général, la disposition logique serait dans la section des pages d'introduction des pages blanches qui traitent des commentaires, des préoccupations et des plaintes.
- b) Le texte de l'avis sera le suivant :

Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision (CPRST) : *La CPRST est un organisme indépendant ayant pour mandat de régler les plaintes des particuliers et des petites entreprises de détail relatives aux services de télécommunication et de télévision. Si vous avez une plainte à formuler concernant vos services – que ce soit le service téléphonique, le service sans fil, le service Internet ou de télévision –, vous devez d'abord tenter de la régler directement auprès de votre fournisseur de services. Si vous l'avez fait et que vous n'êtes pas parvenu à régler la plainte de manière satisfaisante, la CPRST pourrait vous aider sans frais.*

Pour en savoir davantage sur la CPRST, vous pouvez consulter son site Web à www.ccts-cprst.ca, ou composer le numéro sans frais 1-888-221-1687.

6. Examen futur

Le conseil d'administration examinera ce plan de mesures au plus tard en août 2020, et pourrait le faire plus rapidement si les circonstances le justifient.