



CPRST

COMMISSION DES PLAINTES RELATIVES
AUX SERVICES DE TÉLÉCOM-TÉLÉVISION

Bulletin sur la conformité en 2024

Mieux faire connaître la CPRST

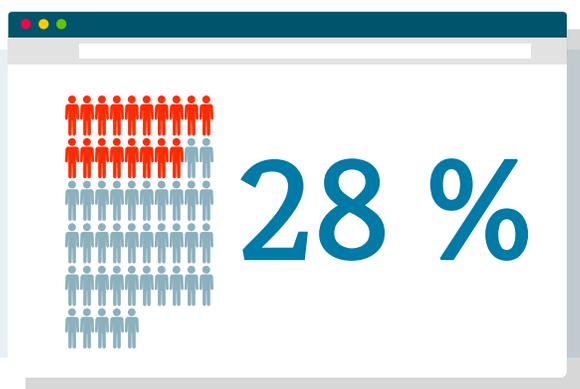
La conformité des FSP vers les exigences en matière de sensibilisation du public

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 1^{er} janvier au 31 décembre 2024.



FSP non conformes

18 des 65 FSP audités se sont révélés non conformes à tous les aspects du plan de sensibilisation du public de la CPRST, leurs sites Web ne contenant aucun renseignement sur la CPRST.

43 %



Capacité de recherche

9 des 21 sites Web des FSP dotés d'une fonction de recherche **ne** répondaient **pas** aux exigences relatives à la recherche de mots-clés renvoyant à la page de dépôt des plaintes des clients.

49 %



Facile à trouver

23 des 47 sites Web des FSP **ne** répondaient **pas** à l'exigence selon laquelle les sites Web des FSP devaient clairement indiquer ou faciliter la recherche de renseignements sur la CPRST.

4 %



Les factures

Un seul des 25 premiers FSP n'était pas conforme, et a dû modifier ses factures à ses clients.

8 %



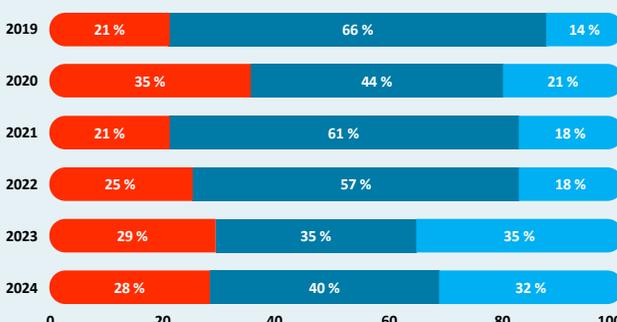
L'absence de rectification

5 de 65 FSP audités demeurent non conformes même après que la CPRST a audité leur site Web et leur a communiqué les résultats : iTerATEL Communications, Caztel Communications, Netflix Communications, Securenet Information Service et TeleMart.

Fournisseurs de services non conformes

Cette année, les exigences relatives aux sites Web ont légèrement diminué dans l'ensemble. En 2024, 32 % d'entre eux étaient pleinement conformes, par rapport à 35 % en 2023.

● Pas du tout conformes ● Quelques problèmes de conformité ● Pleinement conformes



CPRST

COMMISSION DES PLAINTES RELATIVES
AUX SERVICES DE TÉLÉCOM-TÉLÉVISION

www.ctcs-cprst.ca