

# Bulletin sur la conformité en 2025

## Mieux faire connaître la CPRST

### Conformité des fournisseurs de services participants (FSP) aux exigences en matière de sensibilisation du public

Les Canadiennes et Canadiens doivent connaître la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision (CPRST), ou du moins être en mesure de se renseigner aisément à son sujet, lorsqu'ils n'ont pas été en mesure de régler des différends avec leurs fournisseurs de services de télécommunication et de télévision. Les fournisseurs de services participants (FSP) sont tenus de faire connaître la CPRST à leur clientèle, ce qui est l'une des exigences de leur adhésion à la CPRST.

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

- évaluer la conformité des FSP au plan en matière de sensibilisation du public (le « Plan »);
- déceler tout cas de non-conformité en ce qui a trait à la sensibilisation du public; et
- collaborer avec les FSP qui ont des problèmes de non-conformité en matière de sensibilisation du public pour s'assurer que ceux-ci sont traités en temps

Le présent bulletin met en lumière les conclusions de la CPRST sur la conformité des FSP au plan en matière de sensibilisation du public de la CPRST de l'automne 2025.

22 %



#### FSP non conformes

8 des 37 FSP (22 %) vérifiés se sont révélés non conformes au plan de sensibilisation du public de la CPRST, leurs sites Web ne contenant aucun renseignement sur la CPRST.

#### Plus d'une page concernant les plaintes

12 des 24 principaux FSPs (50 %) ont plusieurs pages Web portant sur le traitement des plaintes, mais certaines d'entre elles ne comprennent pas de renseignements sur la CPRST. Par conséquent, il se peut que des personnes clientes ne soient pas informées de l'existence de la CPRST lorsqu'elles cherchent des informations pour résoudre un problème avec leur fournisseur.

50 %



50 %



#### Facilité de recherche (fonctionnalité)

12 des 24 principaux FSP (50 %) dotés d'une fonction de recherche ne répondaient pas aux exigences relatives à la recherche par mots-clés renvoyant à la page de dépôt des plaintes où figure des renseignements à propos de la CPRST.

65 %



#### Facilité de recherche

28 des 37 sites Web des FSP (65 %) ne répondaient pas à l'exigence selon laquelle les sites Web des FSP doivent clairement indiquer ou faciliter la recherche de renseignements sur la CPRST.

8 %



#### Les factures

Seulement 2 des 24 principaux FSP (8 %) n'étaient pas conformes, et ont dû modifier les factures envoyées aux personnes clientes.

11 %



#### Absence de rectification

4 des 37 FSPs vérifiés (11 %) demeurent non conformes même après que la CPRST a vérifié leur site Web et leur a communiqué les résultats d'enquête. Les FSP suivants n'ont pas répondu ou n'ont pas réglé leur situation de non-conformité : **Netflix Communications, Poynt360, Telemart et TNext.** Après que la CPRST a communiqué avec eux, tous les autres fournisseurs sont devenus pleinement conformes.

#### Fournisseurs de services non conformes

Dans l'ensemble, l'état de conformité des sites Web est resté similaire à celui des années précédentes. En 2025, 32 % des sites Web des fournisseurs étaient entièrement conformes, contre 32 % en 2024 et 35 % en 2023.

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

