



Mieux faire connaître la CPRST

Le conseil d'administration de la CPRST a révisé le plan de sensibilisation publique (« le plan ») et approuvé une série de modifications. Le plan révisé est présenté ci-dessous. Le plan révisé devra être entièrement appliqué par les fournisseurs de services participants (« FSP ») à partir du 1er février 2018.

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

OBJECTIFS : s'assurer que les clients qui ont des questions ou des problèmes au sujet de leur(s) service(s) et qui cherchent des informations en ligne puissent facilement trouver les moyens disponibles pour contacter leur fournisseur et, si leur problème demeure non résolu, la CPRST.

EXIGENCES : les FSP devront fournir, sur leur site Web, des informations à leurs clients au sujet de leur processus de traitement des plaintes et de la CPRST, de la manière décrite ci-dessous :

- a. Les FSP devront créer sur leur site Web destiné au public, une page Web dédiée à leur processus interne de traitement des plaintes, devant contenir toute l'information pertinente sur leur processus et sur la CPRST (« la page sur les plaintes »). Cette page devra inclure un lien vers la page d'accueil du site Web de la CPRST.
- b. Les FSP devront aussi fournir un moyen **clairement indiqué et facile**, avec tout au plus deux liens, de passer de la page d'accueil de leur site Web à la page des plaintes. En d'autres mots, le visiteur du site devra pouvoir passer de la page d'accueil à la page des plaintes en deux clics maximum. Les liens vers la page des plaintes devront être d'une taille raisonnable et facilement accessible pour tous les visiteurs du site, y compris ceux qui ont des besoins en matière d'accessibilité.
- c. Les FSP dont le site à un moteur de recherche, devront s'assurer que les recherches effectuées à l'aide des mots suivants aboutissent à la page des plaintes : « plainte », « dispute », « CRTC », « CPRST », « commission », « ombudsman ».
- d. Les informations relatives à la CPRST sur la page des plaintes devront, au minimum, être celles de l'avis contenu 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 au sujet de leurs services de télécom et de télé et les plaintes des petites entreprises au sujet de leur services de télécom, et ce*

gratuitement. Si vous avez une plainte au sujet de vos services téléphoniques, d'internet ou de télé, vous devez d'abord tenter de la régler directement avec 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.

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 devra aussi inclure le logo de la CPRST.

Les informations relatives à la CPRST pourront être mentionnées parmi celles relatives au processus interne de traitement des plaintes du fournisseur 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 indiquait : « *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 FST modifieront leurs systèmes de facturation, ils devraient inclure un emplacement permanent pour 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 de sensibilisation publique.

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

- a. Le message apparaîtra au moins quatre fois l'an, et devrait être transmis sur une base trimestrielle. Les FSP qui déclarent des revenus de plus de 10 millions de dollars à la CPRST devront communiquer annuellement à la CPRST le texte des avis ou le calendrier de publication de ces avis, et devront s'efforcer d'informer la CPRST de tout changement à ce calendrier, afin de permettre à la CPRST de gérer adéquatement l'augmentation anticipée du volume des appels par l'allocation de ressources suffisantes à son centre de contacts;
- b. Afin de respecter les exigences de PRT 2011-46, les FSP qui ont « *modifié leur système de facturation* » depuis janvier 2011 sont tenus d'inclure sur leurs documents de facturation « un emplacement permanent et important pour une note standard concernant la CPRST »;

- c. La disposition de l'avis de la CPRST sur les factures des clients sera laissé à la discrétion du FSP, 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. La troisième phrase optionnelle suivante, pourra être ajoutée à l'avis pour les FSP qui continuent d'offrir des services de télécommunication réglementés, afin d'indiquer que la CPRST ne traite pas les plaintes relatives aux services de télécommunication réglementés : *la CPRST ne peut accepter les plaintes des services fournis aux clients des circonscriptions réglementées ;*
- f. Les FSP donneront un avis similaire à leurs clients qui ne reçoivent pas de factures, tels 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 le biais 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 service déciderait de se prévaloir de l'option d'envoi par message texte, l'avis par message texte devra clairement indiquer que le message texte provient du fournisseur et qu'il est gratuit.

Le libellé suggéré de ce message est :

« message gratuit de (nom du fournisseur). Plainte non réglée au sujet de vos services de télécom ou de télé résidentiel? La CPRST pourrait vous aider. 1-888-221-1687 ou www.ccts-cprst.ca »

- g. Les FSP sont invités à inclure l'avis de facturation sur toute « facture récapitulative » ou facture récapitulative électronique ou avis qu'ils fournissent à leurs clients.

3. Notification aux clients par les fournisseurs de services

OBJECTIF: s'assurer que les clients qui ont des problèmes non résolus ou des plaintes soient mis au courant de leur droit de recours à la CPRST. Les FSP sont tenus d'aviser leurs clients de la disponibilité de ce recours. Les FSP ont différents processus internes de traitement des plaintes. Certains de ces processus comportent plusieurs étapes et sont dotés de personnels chevronnés. L'objectif est de s'assurer que les FSP avisent

les clients qui ont des plaintes non résolues de leur droit de recours auprès de la CPRST à un stade qui ne soit pas trop avancé dans leur processus interne de traitement des plaintes (afin d'éviter la transmission anticipée d'une plainte à la CPRST) ni trop tardif, afin d'éviter que les clients n'abandonnent leurs démarches avant d'avoir été informé de la possibilité de recours à la CPRST.

EXIGENCES : En traitant avec leurs clients au sujet d'un problème ou d'une plainte qui relève du mandat de la CPRST, les FSP devront s'assurer que leur personnel informe le client du recours offert par la CPRST, dans l'éventualité où ce problème ou cette plainte ne peut être résolu à la satisfaction du client.

Peu importe la manière dont les FSP conçoivent et organisent leur processus interne de traitement des plaintes, les FSP doivent 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 stade subséquent de leur processus interne de traitement, si le client poursuit ses démarches à l'intérieur de ce processus.

Que veut dire « second stade » ? Lorsqu'un client contacte un représentant de première ligne du FSP au sujet d'un problème ou d'une plainte, il s'agit d'un premier contact. Si le problème demeure non résolu et que le client est dirigé vers un autre employé du FSP pour la résolution de son problème (qu'il s'agisse d'un agent supérieur, d'un superviseur, gestionnaire, etc.), on considère que la plainte est acheminée au « premier stade ». Si le problème demeure non résolu et que le client est redirigé avec un autre employé du FSP pour la résolution de son problème (qu'il s'agisse d'un agent supérieur, d'un superviseur, gestionnaire, etc.), on considère que la plainte est acheminée au « second stade ». Si ce dernier employé est incapable de résoudre la plainte, il devra informer le client de la possibilité de recours à la CPRST. Aux fins de cette exigence, le fait par un client d'effectuer deux contacts ou plus auprès des représentants de première ligne ne sera pas considéré comme l'acheminement de sa plainte à un stade supérieur.

Les représentants du service à la clientèle de première ligne ne devront informer les clients de leur droit de recours auprès de la CPRST dès le premier contact que lorsqu'un FSP ne dispose pas d'un processus interne de traitement des plaintes.

Aux fins de cette disposition, « contact » inclut : les appels téléphoniques, les courriels, les sessions de clavardage ou tout autre moyen par lequel les clients peuvent contacter leur fournisseur de services pour faire une plainte, si ce moyen fait normalement l'objet d'un suivi de la part du fournisseur de services. Puisque que les moyens de communication offerts par les FSP aux clients qui souhaitent discuter de leurs plaintes sont appelés à évoluer, les FSP sont invités à intégrer les avis sur la CPRST à ces nouveaux moyens.

Les FSP sont aussi invités à conserver la preuve de notification dans les cas appropriés. Lors de ses enquêtes, la CPRST examinera tous les éléments matériels disponibles, ce qui peut inclure les enregistrements d'appels, les notes du compte, le matériel de formation du personnel et autre élément sur les pratiques commerciales pouvant démontrer le suivi des dispositions sur la notification obligatoire. Le Code de procédures de la CPRST a été modifié afin de permettre aux clients de se plaindre à la CPRST, dans le contexte d'une plainte plus générale, de l'absence de cette notification par un FSP. Le respect de cette exigence fera aussi l'objet d'un suivi de la part de la CPRST dans le cadre de son programme régulier de contrôle de la conformité.

4. Modification aux modalités de service

Les droits et obligations respectifs des clients et de leur fournisseur de services sont généralement indiqués dans les Modalités de service/Modalités d'utilisation/Modalités et conditions (« Les Modalités ») des FSP. Plusieurs de ces documents font état du règlement des différends sans faire référence à la CPRST. La CPRST incite donc les FSP à inclure dans leurs Modalités une mention sur la possibilité de recourir à la CPRST pour régler les différends entre eux et leurs clients.

5. L'avis dans l'annuaire des pages blanches

OBJECTIF : s'assurer que les clients qui dépendent de l'annuaire des pages blanches pour obtenir de l'information au sujet de leur service ou de leur fournisseur, soient informés de la CPRST.

EXIGENCES : Les fournisseurs de services participants (ci-après « FSP ») qui publient un annuaire des pages blanches devront y inclure une référence à la CPRST.

- a. La taille et l'emplacement précis de cette référence seront laissés à la discrétion du FSP, mais le FSP convient que l'avis sera **raisonnablement mis en évidence** par rapport aux autres avis de même nature, et **placé de manière logique à un endroit où un client susceptible de se plaindre puisse le voir**. En général, la disposition logique serait la section d'introduction des pages blanches qui traite des commentaires, préoccupations et 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 au sujet*

de leurs services de télécom et de télé et les plaintes des petites entreprises au sujet de leurs services de télécom, et ce gratuitement. Si vous avez une plainte à propos de votre service téléphonique, d'internet ou de télé, vous devez d'abord tenter de la régler directement avec 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.

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 au plus tard en août 2020, et peut-être même avant, selon les circonstances.