

Bilan de l'année

Aperçu des événements d'importance et des faits saillants de la CPRST entre le 1^{er} août 2024 et le 31 juillet 2025.



Nous avons fait progresser notre plan stratégique quinquennal en réalisant des avancées concrètes dans les trois domaines prioritaires : l'excellence du service, la valeur pour les parties prenantes et l'efficacité organisationnelle.

Nous avons lancé notre Bibliothèque des conclusions d'enquête afin de promouvoir une plus grande transparence quant à la manière dont nous traitons les plaintes, les problèmes qu'elles soulèvent et notre processus décisionnel.



Nous avons poursuivi nos efforts en matière de sensibilisation du public, rejoignant ainsi davantage de gens partout au Canada.

Nous avons consulté divers groupes de défense des consommateurs et de promotion de l'accessibilité à l'échelle du pays afin d'identifier les obstacles à l'accessibilité des services et au règlement des plaintes, et d'orienter nos efforts de sensibilisation.



Nous avons accueilli 14 nouveaux fournisseurs de services participants (FSP) au sein de la CPRST.

Nous avons contribué à plusieurs procédures réglementaires du CRTC visant à rendre les informations sur les prix et les services plus claires et plus transparentes.



Chiffres clés



Hausse de 17 % par rapport à l'an dernier

23 647

plaintes ont été acceptées

43 397

Problèmes soulevés

23 647

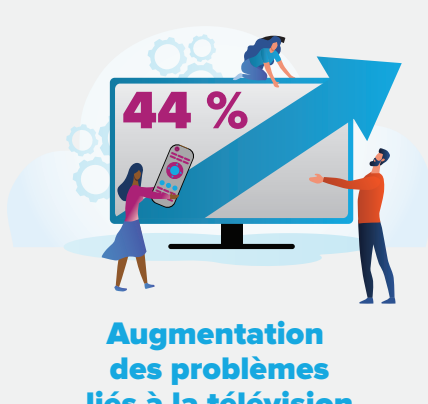
plaintes acceptées

Principaux problèmes

Les problèmes de facturation demeurent une préoccupation majeure, **en hausse de 16 %** par rapport à l'année dernière.

Augmentation de 44 % des problèmes liés à la télévision cette année.

25 % des problèmes soulevés concernaient la prestation de services.



Augmentation des problèmes liés à la télévision



La facturation reste une préoccupation majeure pour les clients

Hausse de

16 %

par rapport à l'an dernier



25 % des problèmes soulevés concernaient la prestation de services

Total des problèmes

20 108



Facturation

10 849



Différend contractuel

10 688



Prestation de services

1 672

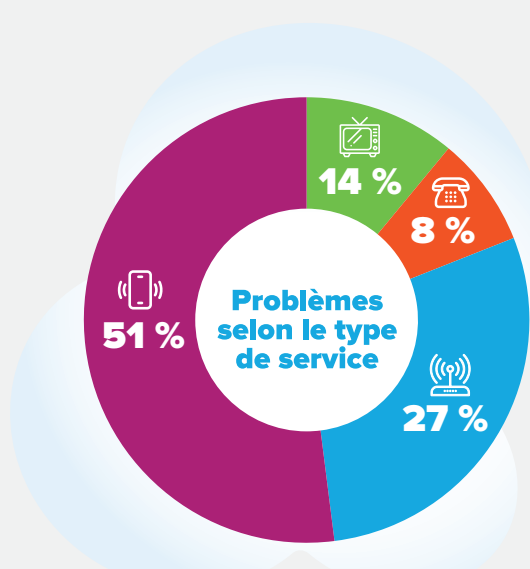


Gestion du crédit

80



Autres problèmes relevant du mandat



51 %

Problèmes selon le type de service

14 %

Télévision

8 %

Téléphonie locale

27 %

Internet

1 %

Services sans fil

Télévision

Téléphonie locale

Internet

Services sans fil



Répartition des plaintes



96 %

de toutes les plaintes acceptées visaient environ 25 marques de fournisseurs de services.



89 %

des plaintes ont été déposées pour 10 fournisseurs de services

92

marques ont fait l'objet de 3 plaintes ou moins

255

marques n'ont fait l'objet d'aucune plainte