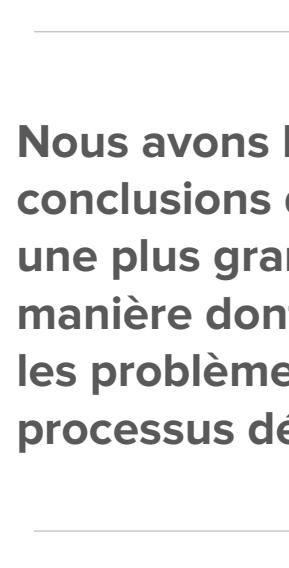


2024-2025

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.

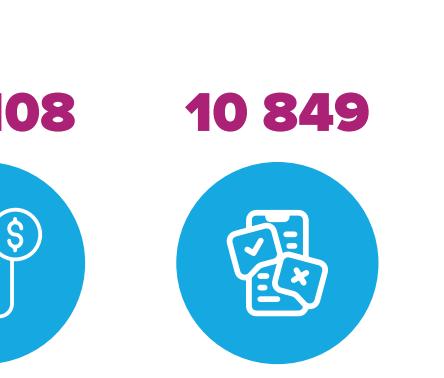


Nous avons accueilli 14 nouveaux fournisseurs de services participants (FSP) au sein de la CPRST.



Hausse de 17 % par rapport à l'an dernier

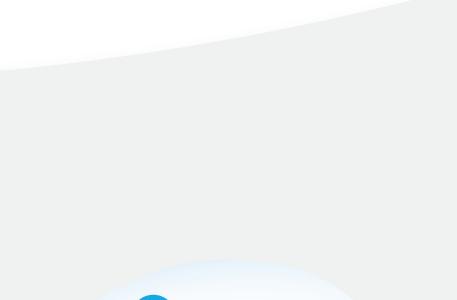
Chiffres clés



43 397 Problèmes soulevés

23 647 plaintes acceptées

Augmentation de 17 % par rapport à l'an dernier

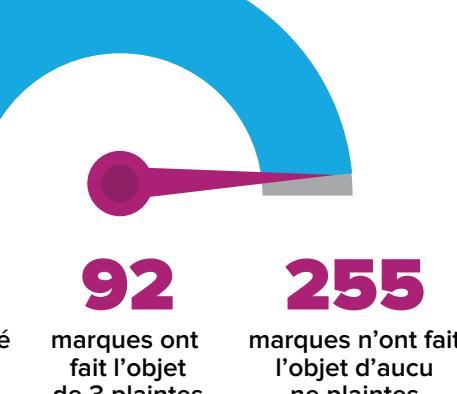


Principaux problèmes

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.



Total des problèmes

20 108

Facturation

10 849

Défaut contractuel

10 688

Prestation de services

1 672

Gestion du crédit

80

Autres problèmes relevant du mandat

