



Bureau du protecteur du citoyen
Rapport annuel 2017

407 ETR
Express Toll Route
FAST. SAFE. RELIABLE.

Section	Page
Message du protecteur du citoyen	3
Mission du protecteur du citoyen.	4
Processus de règlement de conflits en trois étapes	5
Le protecteur du citoyen à l'œuvre	6
Aider les clients - Le processus du protecteur du citoyen	7
Contacts de 2017	8
Principaux problèmes examinés en 2017	9
Cas particulièrement difficiles	10
Le processus légal du conflit	11

Le bureau du protecteur du citoyen (le « Bureau ») a le plaisir de vous présenter le rapport 2017 du protecteur du citoyen pour 407 ETR. En 2017, notre bureau a connu une diminution importante de 42 % du nombre de différends avec la clientèle par rapport à 2016. Cette tendance à la baisse demeure conforme à une diminution globale de 4,02 % des communications avec le service à la clientèle de 407 ETR pendant la même période.

Nous continuons à nous engager à fournir une expérience objective, professionnelle, transparente et cohérente aux clients qui font appel au bureau. C'est grâce à l'engagement de ces clients que nous sommes en mesure d'assurer l'application équitable et juste des politiques de 407 ETR et de faire des recommandations de modifications à l'organisation.

La mise en œuvre de ces recommandations ne serait pas réalisable si les clients ne manifestaient pas leurs préoccupations et si les parties prenantes de la société 407 ETR n'étaient pas ouvertes et désireuses de collaborer pour apporter ces modifications au sein de l'organisation. Le bureau voudrait exprimer sa plus profonde gratitude à toutes les personnes impliquées dans le travail assidu et les efforts fournis l'année dernière.

Février 2018

Le bureau a pour mission d'écouter les préoccupations des clients concernant l'autoroute 407 ETR et les autoroutes 407 et 412 de la province de l'Ontario. Le bureau rassemble les faits concernant la plainte d'un client et mène une enquête si cela relève de la mission de ce bureau. Précisons que le protecteur du citoyen ne défend ni la société 407 ETR, ni le client. Dans le cas où un problème s'appuie sur des récits oraux difficilement vérifiables, le bureau limite l'enquête à des faits vérifiables.

En tant que siège social du protecteur du citoyen, nous n'avons aucun pouvoir législatif et ne pouvons donc pas faire de recommandations visant à modifier, amender ou influencer la législation ou les réglementations ou avoir une incidence sur les prix ou les frais des clients. Il ne relève pas de la mission de notre bureau d'examiner des questions portées devant les tribunaux ou qui font l'objet d'une décision judiciaire, demandes de dommages-intérêts, qui touchent à l'infrastructure et à la conception des autoroutes, au maintien et à l'application de l'ordre. De plus, le bureau ne conclut pas d'accords financiers sur la base de récits de clients et n'attribue pas non plus de dommages-intérêts punitifs.

Pour parvenir à une solution juste et raisonnable, le bureau collabore avec d'autres intervenants, y compris le ministère des Transports de l'Ontario, s'il y a lieu, et compte tenu de la nature du problème nous pouvons concentrer nos efforts sur la proposition d'une solution rapide.

Ce que nous faisons



Écouter

Pour bien comprendre le problème, nous écoutons les deux parties en conflit.



Rassembler

Nous examinons tous les cas qui arrivent à notre bureau. Nous demanderons au client et à la société toutes les informations pertinentes avant d'envisager une solution définitive.





Recommander


Nous offrirons une solution ou une recommandation en nous assurant que la procédure soit juste et raisonnable pour les deux parties.

Contactez le service à la clientèle

Le service à la clientèle de la 407 ETR est le premier contact lorsqu'une question de service est évoquée. Les représentants du service à la clientèle sont munis des bons outils, du soutien et de la nécessaire pour résoudre la plupart des plaintes et des problèmes. Les représentants du service à la clientèle sont disponibles du lundi au vendredi de 8 h 30 à 16 h 30 et peuvent être joints de différentes manières :

 1 888 407-0407

 www.407etr.com

 6300 Steeles Avenue West
Woodbridge, ON L4H 1J1

Remonter jusqu'au bureau du président

Si un client n'est pas satisfait du résultat ou de la solution fournie par le représentant du service à la clientèle, l'appel peut remonter jusqu'au bureau du président. Le bureau du président a un processus bien défini de gestion des conflits et examinera la plainte et la solution fournie par le représentant du service à la clientèle. Pour que le défenseur examine une plainte, nous recommandons au client de déclarer pourquoi il n'est pas satisfait de la solution fournie par le représentant du service à la clientèle.

Contactez le bureau du protecteur du citoyen

Lorsque le bureau du président a examiné une plainte, et que cette plainte n'est pas résolue, le client a la possibilité de contacter le bureau pour une révision impartiale du cas.

Afin de garantir une recommandation juste et raisonnable, toute documentation doit être transmise avec la plainte, par écrit.

Lorsque le bureau a reçu une plainte, un conseiller du protecteur du citoyen fera une évaluation pour s'assurer que les problèmes relèvent de la compétence du bureau.

Si le problème ne relève pas de la compétence du bureau, il sera alors renvoyé vers le service compétent. Si le problème relève de sa compétence, il sera examiné par un conseiller du protecteur du citoyen et nous nous efforcerons de fournir une solution ou une recommandation dans les 10 jours ouvrables suivant l'examen initial.

Afin d'aider les clients, un formulaire de prise de contact avec le protecteur du citoyen a été élaboré. En outre, un client peut contacter le bureau directement pour obtenir des informations générales en appelant au 905 264-4485 ou au numéro sans frais 1 866 675-4457.

3 types de contact

Le bureau du protecteur du citoyen classe les contacts clients selon trois catégories :



Informatif

Demandes qui ne comportent pas de plaintes ou de préoccupations. Ce sont des demandes d'informations générales.



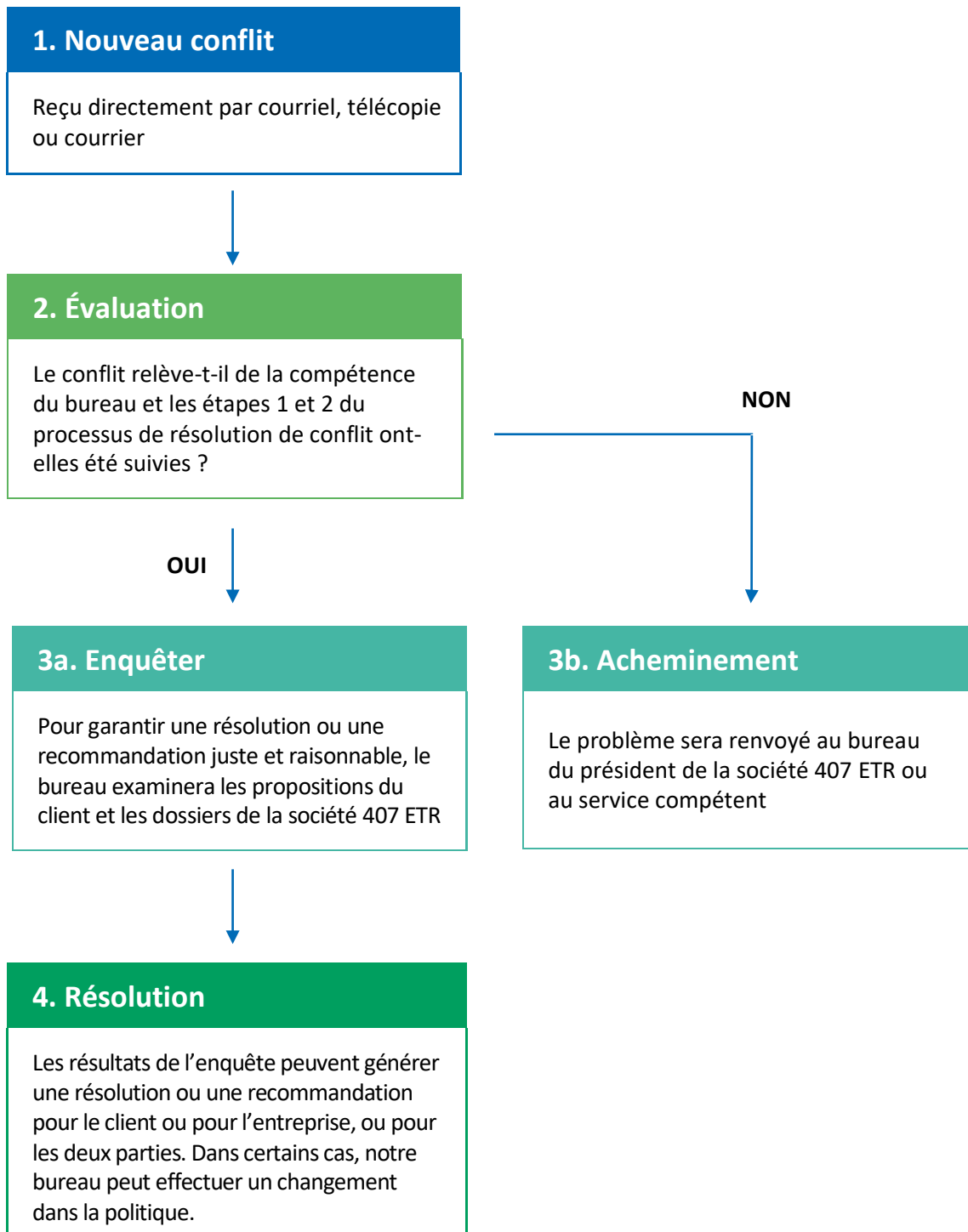
Conseil

Plaintes ou préoccupations qui n'ont pas été traitées au cours de l'étape 1 ou de l'étape 2 du processus de résolution de conflit. Le problème est généralement transmis à l'unité commerciale appropriée pour enquête ou apport de solution, avant d'être traité par le bureau.

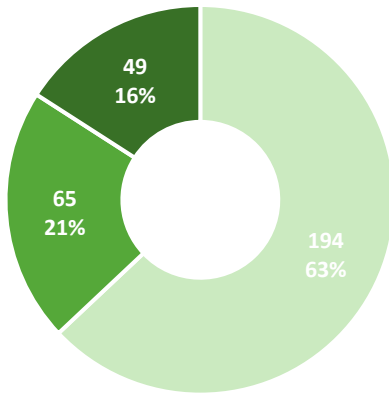


Intervention informelle

Les plaintes ou les préoccupations qui n'ont pas reçu de réponse à l'étape 2 du processus de résolution de conflit, mais qui ne nécessitent pas d'enquête approfondie, car les informations fournies au bureau n'enfreignent pas la résolution fournie précédemment par l'organisation.

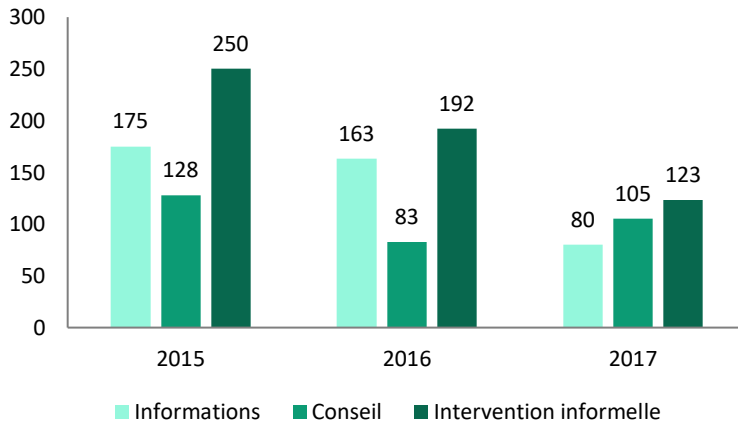


Méthode de contact



En 2017, le bureau a reçu 308 communications, soit une diminution de 42 % par rapport aux 438 communications reçues en 2016. Le service à la clientèle de la société 407 ETR a reçu 616 671 appels et envoyé 18 714 millions de factures papier et électroniques, ce qui a donné lieu à un taux de moins de 0,02 % de 1 % de contestation (appels) au bureau.

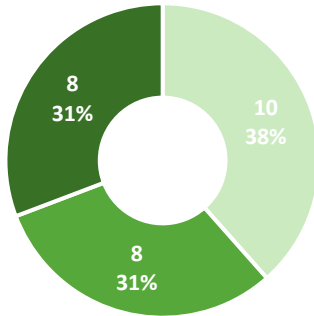
■ Courriel ■ Téléphone ■ Lettre/télécopie



Les 308 contacts avec le bureau se répartissaient comme suit :

- 26% (80) type informatif
- 34% (105) demande de conseils
- 40% (123) interventions formelles

Principaux problèmes examinés en 2017

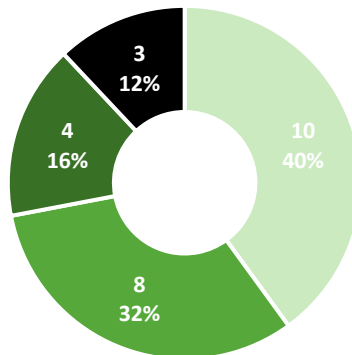


- Frais de péage du transpondeur
- Transpondeur perdu/volé
- Le client n'a jamais utilisé l'autoroute

Les 26 cas parmi les trois principales tendances relevées en 2017 reflètent les 123 interventions informelles dans le cadre desquelles 57 % des clients étaient satisfaits des résolutions fournies dans ces cas.

Ne correspond pas à la mission

En 2017, 8,3 % (25) des contacts parvenus au bureau ne relevaient pas de notre compétence.



- Règlements
- Conflits d'exécution
- Programme d'aide financière
- Procédures judiciaires

La société 407 ETR propose un plan de paiement pour difficulté exceptionnelle dans le but d'aider les clients qui ont accumulé une dette considérable avec la société 407 ETR et qui subiraient une difficulté exceptionnelle en raison du refus de permis d'immatriculation de leur véhicule.

L'examen de ces demandes demeure du ressort du bureau du protecteur du citoyen. Pour en savoir plus sur ce plan, veuillez consulter le www.407etr.com.

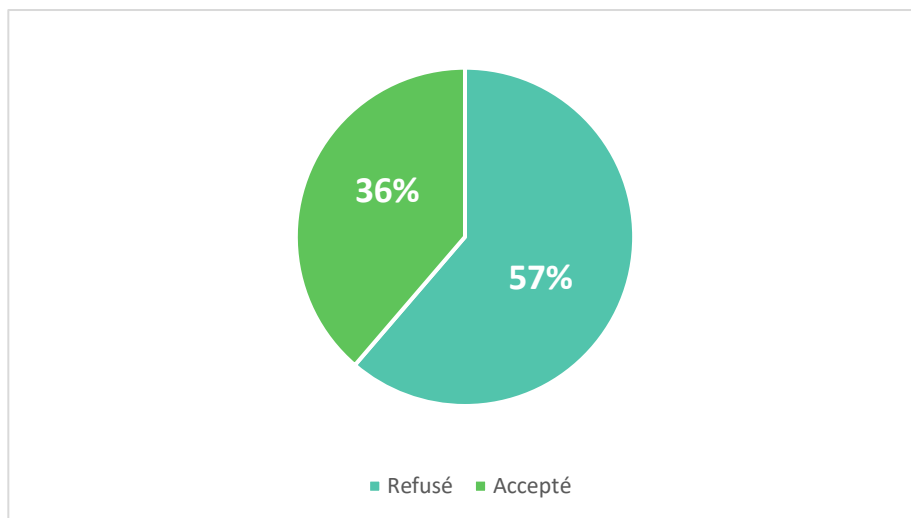
Dans cette même période, le bureau a reçu un total de 42 demandes, soit une baisse de 8 % par rapport aux 53 demandes reçues en 2016. Parmi les demandes reçues, 36% (15) ont été acceptées dans le cadre du programme tandis que 57% (24) ont été refusées.

Les deux principales raisons pour lesquelles les demandes ont été rejetées sont les suivantes :

- a) Le bureau du protecteur du citoyen a besoin de documents qui appuient ou prouvent que vous subiriez une perte immédiate, importante et durable. Par exemple, un client a besoin de rendez-vous médicaux ou de traitements réguliers et dépend donc de son véhicule, car le fait de ne pas recevoir les traitements nécessaires peut mettre en danger sa santé et sa sécurité.
- b) Les clients qui éprouvent des difficultés financières sont exclus de ce plan. Le bureau du protecteur du citoyen ne peut tenir compte que des difficultés exceptionnelles. Des renseignements sur le programme d'aide financière ou sur l'accord de 407 ETR sont fournis aux clients dont la demande est refusée en raison de difficultés financières.

Demandes

Plan de paiement pour difficulté exceptionnelle



Conflits sous la juridiction de la Highway 407 Act (loi sur l'autoroute 407)

Bien que le 407 ETR dispose d'un processus rigoureux de règlement des différends qui permet aux clients de contester les questions relatives à l'autoroute 407 ETR et aux autoroutes 407 et 412 de la province de l'Ontario, il existe également un processus législatif de règlement des différends en vertu de la Loi sur l'autoroute 407 et de la Loi sur l'autoroute 407 Est. Le processus de règlement des différends prévu par la loi en vertu de ces deux Lois est identique et demeure distinct du processus de règlement des différends en trois étapes de 407 ETR.

En vertu de chaque loi respective, 407 ETR peut envoyer un avis de défaut de paiement à un client dont le compte est en souffrance depuis 37 jours.

Si un client reçoit un avis de défaut de paiement, l'avis peut être contesté sur un ou plusieurs motifs figurant dans la loi, et ce litige doit être déposé dans les 30 jours suivant la date de l'avis.

Lorsque la demande de conflit a été reçue par l'administrateur de règlement de conflits, le conflit sera examiné pour s'assurer qu'il a bien été reçu dans les délais impartis et que toute la documentation pertinente a été fournie par la personne impliquée. L'administrateur de règlement de conflits a 30 jours pour examiner, enquêter et répondre au conflit.

Si le différend d'un client n'obtient pas de résolution, un appel de la décision peut être interjeté auprès d'un arbitre indépendant, conformément aux dispositions des Lois respectives.

L'arbitre indépendant est nommé par le gouvernement de l'Ontario.

Il y a des délais essentiels à respecter lorsqu'un recours en appel de la décision de la société 407 ETR est déposé auprès de l'administrateur de règlements de conflits. Toutefois, il appartient au requérant d'être conscient des exigences afin que l'appel soit entendu.