



# 20 RAPPORT

Bureau du protecteur du citoyen

# 24 ANNUEL



# Table des matières

Message du protecteur du citoyen	1
À propos de notre bureau	2
Processus de résolution des conflits	3
S'adresser à notre bureau	4
Aperçu de l'année	5
Programme pour difficulté exceptionnelle	6



# Message du protecteur du citoyen

Alors que nous faisons le bilan de l'année 2024, il est rassurant de constater que 407 ETR a maintenu ses résultats en matière de résolution des plaintes dès le début du processus de résolution des litiges.

Bien que les dossiers soient résolus en temps opportun, notre bureau a constaté une augmentation de 62 % du nombre de dossiers par rapport à 2023. Toutefois, le volume des contacts était toujours inférieur aux niveaux de 2019 et la majorité d'entre eux ne relevait pas de notre mission et étaient liés principalement à des offres promotionnelles ou à des recouvrements.

La 407 ETR a pour mission principale de contribuer à réduire la congestion routière. Dans ce cadre, elle a concentré ses efforts sur l'amélioration et la modernisation de ses systèmes de soutien à la clientèle, car de plus en plus de conducteurs choisissent l'autoroute 407 ETR pour leurs déplacements. À l'occasion de son 25<sup>e</sup> anniversaire célébré en 2024, la 407 ETR a effectué une mise à niveau à l'échelle de l'entreprise de plusieurs de ses canaux de service à la clientèle afin d'améliorer les fonctionnalités du système principal, de fournir une assistance plus efficace et d'offrir davantage d'options de libre-service. Parmi ces améliorations, le processus de résolution des litiges et le bureau du protecteur du citoyen sont devenus plus visibles et accessibles sur le site Web de 407 ETR. Nous continuons à nous efforcer d'informer les clients sur le processus et les domaines de résolution des litiges qui sont pris en charge par notre bureau.

Je suis heureux d'annoncer que tous les dossiers reçus par notre bureau ont été clôturés avant le 31 décembre 2024 et résolus dans un délai de 10 jours ouvrables.

La 407 ETR continue de proposer des programmes d'aide au paiement, notamment le plan de paiement pour difficulté financière et le plan de paiement pour difficulté exceptionnelle. Notre bureau gère le plan de paiement pour difficulté exceptionnelle au nom de la 407 ETR.

Mettre à disposition une plateforme équitable et impartiale permettant aux clients de faire part de leurs préoccupations et de soutenir le processus de résolution demeure d'une importance vitale pour notre bureau. Nous remercions nos clients pour leur confiance et leur coopération sans faille, qui sont primordiales pour que nous puissions remplir nos fonctions de défense des intérêts des clients.



**Brian Fernandes**

Chef de la vérification interne  
et protecteur du citoyen

# À propos de notre bureau

## Notre rôle

Le rôle de notre bureau est d'agir en toute objectivité et non de défendre les intérêts de la société, de la province de l'Ontario ou du client. Afin de statuer en toute équité, transparence et impartialité, nous exigeons que toutes les demandes soient formulées par écrit. Nos services sont gratuits et les recommandations que nous formulons ne sont pas contraignantes.

## Notre mission

L'objectif principal du bureau est d'écouter avec impartialité les problèmes des clients concernant l'Autoroute 407 ETR et l'Autoroute 407 de la province de l'Ontario, et de formuler une recommandation afin d'aider les parties à trouver une solution juste et raisonnable. En 2023, le bureau n'a reçu aucune plainte relative à l'Autoroute 407.

### ➤ Ce que nous **pouvons** faire :

- ✓ Examiner et enquêter sur les plaintes relatives à l'Autoroute 407 ETR et à l'Autoroute 407 de la province de l'Ontario.
- ✓ Renvoyer votre plainte au groupe compétent pour qu'il y apporte une solution.
- ✓ Mener une enquête pour déterminer si les actions, les politiques et les processus de la société étaient équitables.
- ✓ Identifier les tendances, déterminer si une enquête formelle sur les politiques et les processus de la 407 ETR est nécessaire et formuler des recommandations.

### ➤ Ce que nous **ne pouvons pas** faire :

- ⊖ Examiner les affaires portées devant les tribunaux, celles qui font l'objet d'une décision de justice ou dans lesquelles la police et les forces de l'ordre sont impliquées.
- ⊖ Formuler des recommandations dans le but de changer, de modifier ou d'influencer les lois ou la réglementation, ou d'influer de toute autre façon sur la tarification ou les frais pour les clients.
- ⊖ Infirmer ou annuler les décisions prises par le service des opérations routières concernant les demandes d'indemnisation. Toutefois, nous pouvons examiner la plainte et la décision afin de déterminer si les procédures appropriées ont été suivies.
- ⊖ Intervenir dans l'infrastructure et la conception des autoroutes.
- ⊖ Entendre les plaintes relatives aux accords financiers sur les comptes des clients ou attribuer des dommages-intérêts punitifs.

# Processus de résolution des conflits

1

## Service à la clientèle

Un représentant du service à la clientèle se fera un plaisir d'examiner votre problème par téléphone, par clavardage en direct ou par courriel.

Du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30  
(clavardage en direct disponible  
jusqu'à 19 h) 1 888 407-0407  
<https://407etr.com/fr/contact-us>

**958 607**

Nombre total de contacts avec le service à la clientèle en 2024

2

## Bureau du président

Si le problème n'est pas résolu, il peut être transmis à un défenseur des intérêts des clients travaillant au sein du bureau du président. Le bureau du président dispose d'un processus complet de gestion des litiges et examinera votre problème et la résolution proposée par le représentant du service à la clientèle.

**6917**

Nombre total de transmissions au bureau du président en 2024

3

## Bureau du protecteur du citoyen

Si le problème n'est toujours pas résolu après examen par le bureau du président, vous pouvez le présenter sous forme écrite à notre bureau.

ombudsman@407etr.com  
905 264-4485

**295**

Nombre total de contacts avec le bureau du protecteur du citoyen en 2024

# S'adresser à notre bureau

## 1 Réception des plaintes

Les clients doivent recourir au processus de résolution des litiges existant de la 407 ETR avant de communiquer avec notre bureau. Cela permet à la 407 ETR d'examiner le problème et de proposer une solution raisonnable.

Si vous avez un problème de service non résolu, vous pouvez envoyer le formulaire de contact du protecteur du citoyen par courriel ou par voie postale.

### Demande de conseil

Si le problème ne relève pas de notre mission, le bureau collaborera avec les autres parties prenantes qui sont les mieux à même de répondre à la question.

## 2 Intervention informelle

Si le problème n'est pas résolu et qu'il relève de notre mission, nous entamerons une enquête informelle en demandant des renseignements à la 407 ETR afin d'en savoir plus sur ses politiques, ses processus et ses pratiques. Dans le cadre de notre enquête, nous pouvons vous demander des renseignements supplémentaires concernant votre plainte. Si, après évaluation de la plainte, le problème ne relève pas de notre mission, nous nous efforcerons de le transmettre au groupe approprié.

### Enquête formelle

Au cours de l'enquête informelle ou de l'analyse des tendances, nous pouvons découvrir un problème systémique sous-jacent qui peut nous obliger à mener une enquête formelle. Dans ce cas, nous informerons la 407 ETR ainsi que les parties prenantes concernées de notre enquête.

## 3 Résultats et rapports

Toutes les plaintes adressées au bureau sont examinées dans un délai de trois jours ouvrables. Si l'examen détermine la nécessité d'une enquête informelle, les résultats de l'enquête sont communiqués par écrit au client dans un délai de 10 jours ouvrables.

Les conclusions et les recommandations d'une enquête formelle sont présentées à la 407 ETR, ainsi qu'aux parties prenantes. Tous les résultats et résumés sont publiés chaque année.

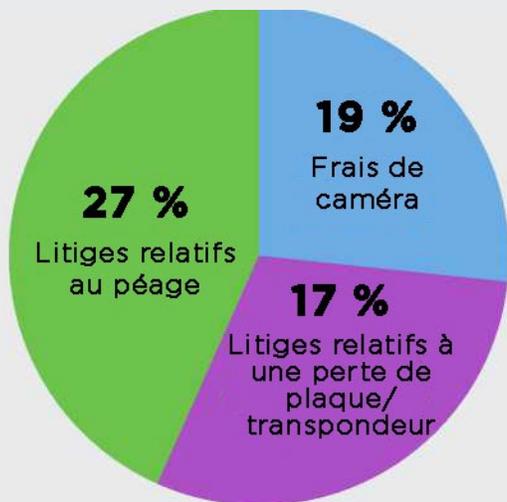
# Aperçu de l'année



## Relevant de notre mission

Plaintes reçues : **59 %**

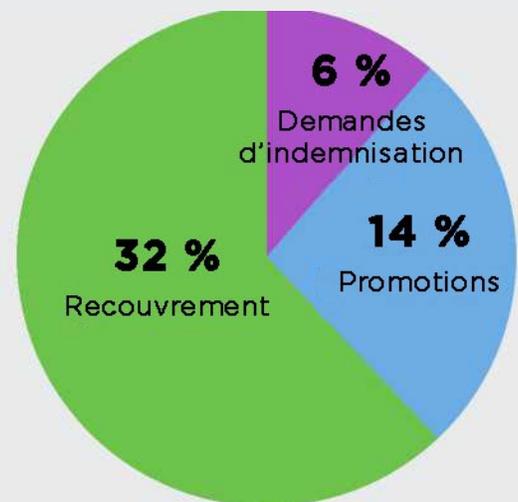
### Plaintes principales :



## Ne relevant pas de notre mission

Plaintes reçues : **41 %**

### Plaintes principales :



## Par quel moyen les clients nous ont-ils contactés?



**91 %** Courriel



**1 %** Courrier



**8 %** Téléphone

## De quoi les clients avaient-ils besoin?



**75 %** Conseils



**1 %** Intervention informelle



**24 %** Renseignements

# Programme pour difficulté **exceptionnelle**

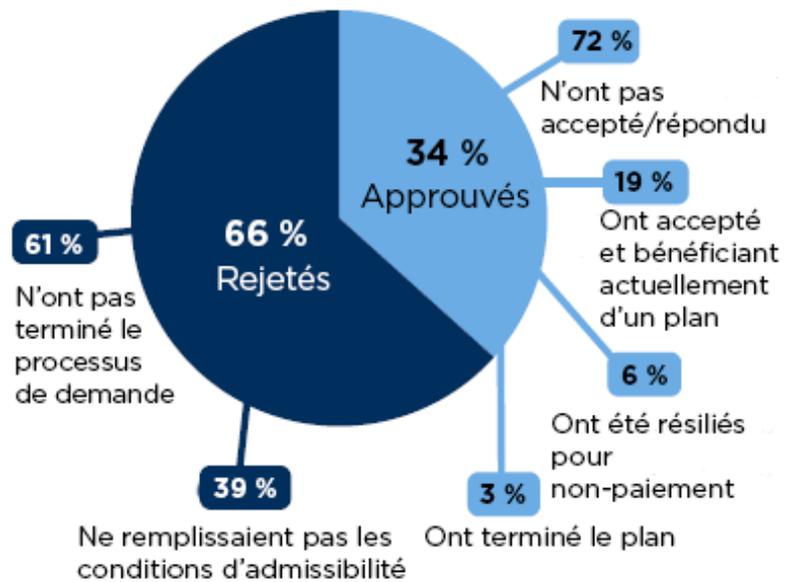
## Aperçu du programme

La 407 ETR propose un plan de paiement pour difficulté exceptionnelle qui aide les clients qui ont accumulé une dette importante auprès de la société et qui rencontreraient une difficulté exceptionnelle en raison d'une circonstance importante, dans laquelle le refus de la plaque d'immatriculation de leur véhicule aurait un impact sur leur santé et leur sécurité. Le plan permet aux clients admissibles qui acceptent les conditions de remboursement présentées avec le plan de payer un montant dû sur une période donnée. Il est du ressort de notre bureau d'examiner ces demandes.

## Aperçu de 2024

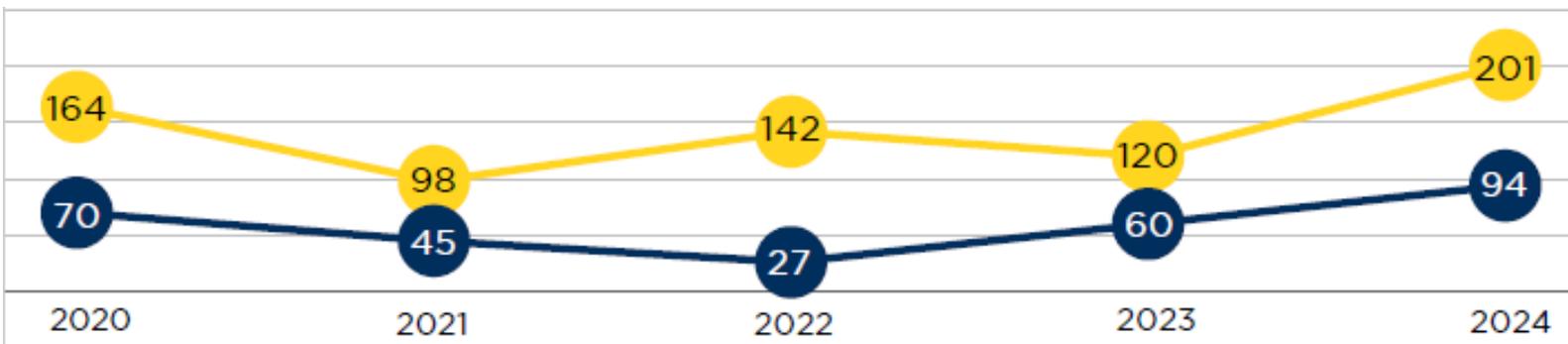
Nous avons reçu 94 demandes de plan de paiement pour difficulté exceptionnelle, ce qui représente une augmentation par rapport à l'année dernière, mais un volume inférieur à celui de 2019. Les rejets ont été causés soit par le fait que le demandeur n'a pas terminé le processus de demande, soit par le fait qu'il présentait des difficultés financières et non une difficulté exceptionnelle, qui ne rentre pas dans le cadre de ce programme. Ces requérants sont orientés vers la 407 ETR pour obtenir une aide supplémentaire, y compris pour ce qui concerne le plan de paiement pour difficulté financière.

Demands reçues en 2024 :



## ➤ Tendances sur cinq ans : plaintes et demandes de plan de paiement pour difficulté exceptionnelle reçues

■ Plaintes et demandes de renseignements    ■ Demandes de plan de paiement pour difficulté exceptionnelle



Bureau du protecteur du citoyen, 407 ETR  
6300 Steeles Avenue West  
Woodbridge, ON L4H 1J1  
407etr.com

