



20 RAPPORT

Bureau du protecteur du citoyen

23 ANNUEL

Table des matières

Message du protecteur du citoyen	1
À propos de notre bureau	2
Processus de résolution de conflit	3
S'adresser à notre bureau	4
Aperçu de l'année	5
Programme pour difficultés exceptionnelles	6





Brian Fernandes

Vérificateur interne en chef et protecteur du citoyen

Message du protecteur du citoyen

La stabilisation de la circulation a donné lieu à une augmentation du nombre de conducteurs sur les routes et, par conséquent, des demandes de service à la clientèle. La 407 ETR a continué de proposer davantage d'outils en libre-service destinés au service à la clientèle, à mesure que la demande d'offres numériques prenait de l'ampleur.

En 2023, la 407 ETR a lancé un nouveau robot de clavardage fonctionnant à l'aide de l'IA pour contribuer à la résolution des demandes et des plaintes courantes, et permettre aux agents de se concentrer sur les demandes plus complexes des clients. La société a également prolongé les heures de service du clavardage en direct.

La 407 ETR a été en mesure de maintenir la résolution des plaintes à un stade précoce de la procédure de règlement de conflit de la société.

Par rapport à 2022, notre bureau a enregistré une augmentation de 7 % du nombre de cas. Toutefois, le volume des contacts est resté inférieur aux niveaux antérieurs à la pandémie. Tous les cas reçus par notre bureau ont été clos avant le 31 décembre 2023 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 (FHP) et le plan de paiement pour difficulté exceptionnelle (EHP). Notre bureau gère le plan de paiement pour difficulté exceptionnelle au nom de la 407 ETR. Nous poursuivons nos recherches afin de renforcer l'efficacité et l'efficacité du programme au profit des clients.

Le bureau s'engage à faire en sorte que les clients disposent d'une plateforme impartiale et équitable pour exprimer leurs préoccupations et leurs plaintes et, par conséquent, à faciliter un changement positif pour toutes les parties. Nous vous remercions de la confiance que vous continuez à accorder à notre bureau et à notre partenariat en vue de la résolution des cas. Nous y attachons une grande importance.

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 questions 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 qui impliquent la police et les forces de l'ordre;
-  formuler des recommandations dans le but de changer, de modifier ou d'influencer les lois ou les règlements, ou d'influer de toute autre façon sur la tarification ou des redevances pour les clients;
-  renverser ou annuler les décisions prises par le service des opérations routières concernant les demandes de dommages-intérêts. 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 des récits de clients ou attribuer des dommages-intérêts punitifs.

Processus de résolution de conflit

1

Le service à la clientèle

Un représentant du service 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
407etr.com/contactus

713 514

Nombre total de contacts établis avec le service à la clientèle en 2023

2

Bureau du président

Si le problème n'est pas résolu, il peut être remonté jusqu'à un défenseur des intérêts des clients travaillant au sein du bureau du président. Le bureau du président a un processus complet de gestions des conflits et examinera votre problème et la solution fournie par le représentant du service à la clientèle.

4 908

Total des problèmes remontés jusqu'au bureau du président en 2023

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

180

Nombre total de contacts établis avec le bureau du protecteur du citoyen en 2023

S'adresser à notre bureau

1 Réception des plaintes

Nous encourageons toujours les clients à recourir au processus de résolution de conflit existante de la 407 ETR avant de communiquer avec notre bureau. Cela permet à la 407 ETR d'examiner la question 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 d'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.

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 dix 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

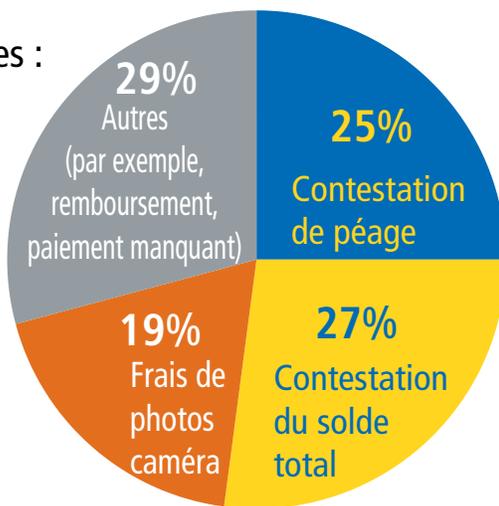


Dans le cadre de notre mission

Plaintes reçues :

59%

Plaintes principales :

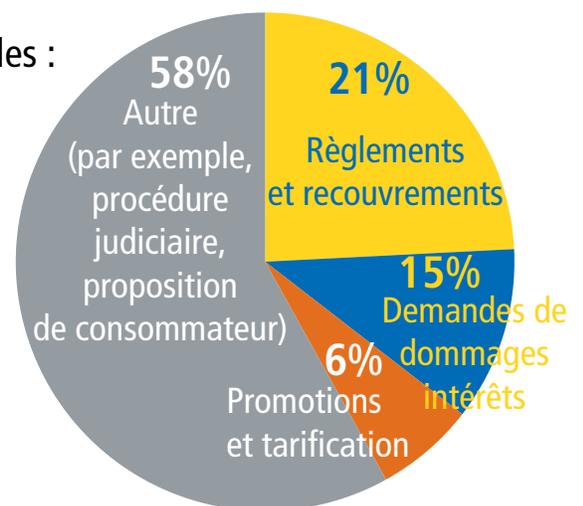


Au-delà de notre mission

Plaintes reçues :

41%

Plaintes principales :



Par quel moyen le client nous a-t-il contactés?



86% des plaintes reçues par **courriel**



3% des plaintes reçues par **voie postale**



11% des plaintes reçues par **téléphone**

De quoi les clients avaient-ils besoin?



58% Des conseils



40% Intervention formelle



2% Information

Programme pour difficultés exceptionnelles

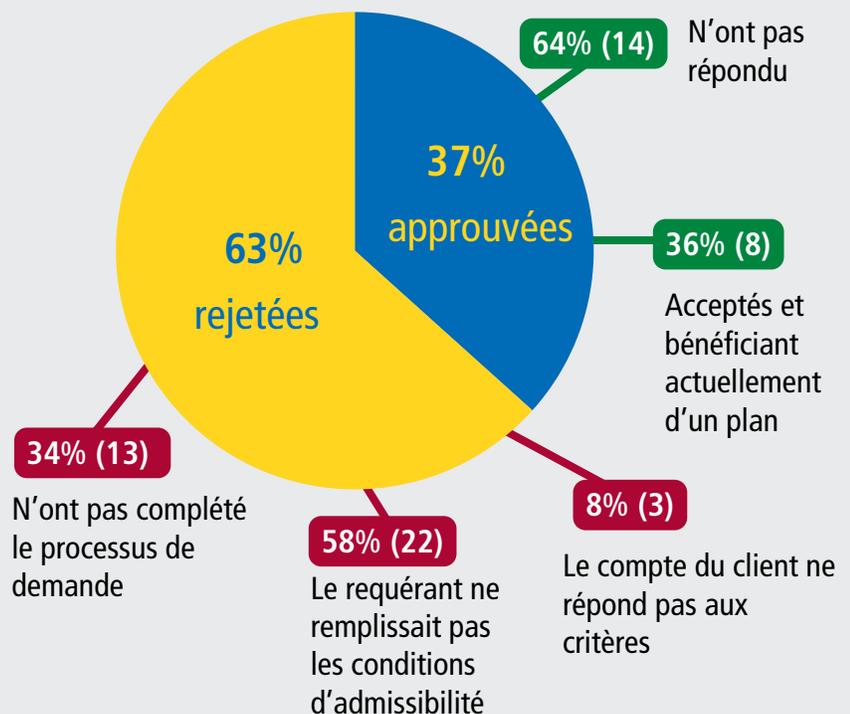
Aperçu du programme

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 et qui éprouveraient des difficultés exceptionnelles en raison du refus de permis d'immatriculation de leur véhicule. Les difficultés exceptionnelles renvoient à des circonstances significatives pour lesquelles un refus d'immatriculation aurait une incidence sur la santé et la sécurité des clients. Le plan permet aux clients admissibles, qui acceptent les conditions de remboursement qui leur sont proposées dans le cadre de ce plan, de payer le montant dû sur une période déterminée. Il est du ressort de notre bureau d'examiner ces demandes. Rendez-vous sur 407etr.com/EHP pour obtenir des renseignements supplémentaires concernant ce programme.

Aperçu de 2023

Nous avons reçu 60 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 d'avant la pandémie. Les rejets viennent principalement du fait que le demandeur n'a pas achevé le processus de demande ou que son compte ne répond pas aux critères d'admissibilité, notamment en raison d'un refus d'immatriculation. De plus, les requérants peuvent avoir présenté une difficulté, mais celle-ci a été rejetée en raison du caractère non exceptionnel de la situation. Il s'agit notamment de difficultés financières, qui sont exclues 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.

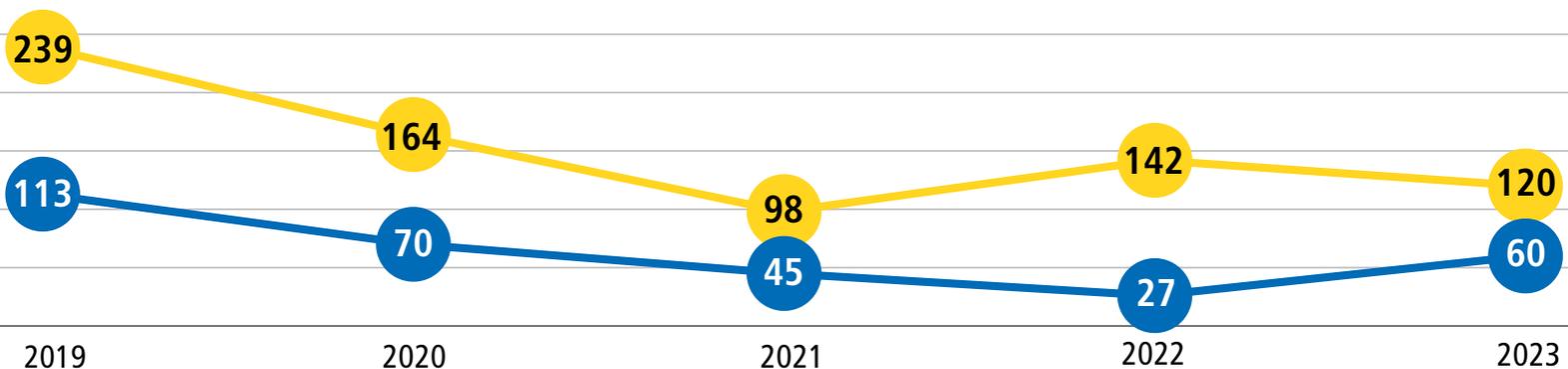
Demandes reçues en 2023 :



Tendance sur cinq ans : Plaintes et demandes EHP reçues

■ Plaintes et demandes

■ Demandes EHP



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

407 **ETR**
Express Toll Route