



*Examen du service à la clientèle – autoroute 407 ETR*

Présenté par Mike Colle, député provincial

Mars 2006

L'honorable Harinder Takhar  
Ministre des Transports  
Édifice Ferguson, 3<sup>e</sup> étage  
Queen's Park  
Toronto (Ontario) M7A 1Z8

Monsieur le ministre,

J'ai le plaisir de vous présenter le rapport final de l'examen du service à la clientèle – autoroute 407 ETR.

Au cours de mon travail, j'ai eu l'occasion de recueillir l'opinion de plus de 700 Ontariennes et Ontariens de la région du grand Toronto (RGT). Certains ont présenté leur point de vue en personne, certains par la poste ou par téléphone et d'autres par courriel. Quelle que soit la manière dont ils ont communiqué avec nous, le message était en grande partie le même – la qualité du service à la clientèle était décevante. La plupart des gens ont dit qu'ils connaissaient d'autres personnes qui avaient vécu les mêmes frustrations.

L'autoroute à péage électronique 407 ETR demeure un excellent corridor de transport et un acquis certain qui aide les Ontariennes et Ontariens à se déplacer rapidement dans le nord de la RGT. Toutefois, il est clair qu'il y a du mécontentement par rapport à la manière dont l'autoroute est administrée, en raison des factures erronées, des réponses insatisfaisantes aux plaintes des consommateurs ainsi que de la perception que l'exploitant utilise une agence de recouvrement trop agressive.

Tout au long de mon rapport, on trouve des citations directes d'Ontariennes et d'Ontariens. À maints égards, ils font comprendre de façon plus éloquente que je ne pourrais le faire le problème du mauvais service à la clientèle. Dans certains cas, les personnes se sont exprimées sans retenue, ce qui témoigne de la frustration constatée. Cependant, j'ai laissé leurs propos intacts, car il est essentiel de présenter au ministère des Transports — et même à la société exploitant l'autoroute 407 ETR — la véhémence et la profondeur des sentiments des nombreux clients qui ont fourni des preuves dans le cadre de mon enquête.

Comme dans le cas de toutes les enquêtes fondées sur des témoignages du public, je ne puis confirmer l'exactitude factuelle des problèmes présentés. Il est possible que certaines doléances soient exagérées ou injustifiées. Il est également possible qu'il y ait des explications raisonnables pour les comportements qui ont donné lieu à nombre des plaintes. Néanmoins, il est inquiétant que nous ayons reçu autant de commentaires critiques des usagers d'un service offert au public. Il n'est tout simplement pas acceptable dans notre province qu'autant de consommateurs soient insatisfaits de la manière dont ils sont traités par l'exploitant d'une autoroute à péage qui joue un rôle crucial.

J'estime que les problèmes peuvent et doivent être corrigés. J'ai le plaisir de vous soumettre une série de recommandations. Globalement, elles reflètent les opinions des Ontariennes et Ontariens ainsi que mes propres points de vue sur la manière dont les consommateurs peuvent obtenir le service responsable et bien adapté qu'ils méritent lorsqu'ils utilisent une autoroute qu'ils ont payée et qu'ils continuent à payer.

Veillez agréer, Monsieur le ministre, l'expression de mes sentiments distingués.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Mike Colle". The signature is written in a cursive, flowing style.

Mike Colle, député provincial

## **Gratitude et remerciements**

Je tiens à exprimer ma gratitude à un certain nombre de personnes dont l'aide a contribué à la réussite de l'examen.

Je remercie David Zimmer, député provincial de Willowdale, Vic Dhillon, député provincial de Brampton-Ouest—Mississauga, Mario G. Racco, député provincial de Thornhill, ainsi que Tony C. Wong, député provincial de Markham, qui ont consacré de leur temps aux travaux du comité d'examen. Je désire aussi remercier Anne Hart, du Bureau d'éthique commerciale, qui nous a donné accès aux renseignements recueillis par son organisme. Ils nous ont éclairés sur le genre de problèmes qu'éprouve depuis très longtemps la clientèle de la société 407 ETR.

Enfin, mais assurément ce qui importe le plus, je veux remercier les membres du public de l'Ontario qui ont assisté à des séances de consultation ou qui nous fait connaître leur point de vue. Leur participation a été très utile et ils nous ont dit qu'ils nous en savaient grè de procéder à cette initiative. Ils avaient également bon espoir que nous trouvions des solutions pratiques. Les gens sont souvent mal à l'aise quand il s'agit de révéler des renseignements personnels confidentiels au sujet de leurs finances. Qu'un si grand nombre de personnes aient choisi de le faire témoigne du niveau de frustration de nombreux clients de la société 407 ETR et de leur empressement à participer à la recherche de solutions.

## **Introduction**

Le 12 novembre 2004, le ministre des Transports, Harinder Takhar, m'a demandé de diriger un examen des plaintes des consommateurs à l'égard de l'exploitant de l'autoroute à péage 407 ETR<sup>1</sup>. Les problèmes étaient de nature variée, mais ils gravitaient tous autour du fait que la société d'exploitation n'utilisait apparemment pas des pratiques commerciales optimales. Le ministère des Transports (MTO) n'était pas la première porte à laquelle ces consommateurs frappaient. De nombreux problèmes nous étaient présentés seulement après des tentatives infructueuses des gens à régler leurs différends directement avec la société 407 ETR. Bon nombre de ces différends duraient depuis des mois et des années. Des consommateurs avaient déjà exprimé leurs doléances auprès du Bureau d'éthique commerciale et de l'Association canadienne des automobilistes.

En particulier, le ministre Takhar m'a demandé de recueillir des renseignements sur les types d'expériences que les gens vivaient en utilisant l'autoroute 407 ETR. La mission consistait à recueillir un nombre maximal de descriptions d'expériences vécues avec la société ETR, qu'il s'agisse d'expériences positives ou négatives, afin de mieux comprendre ce qu'était le service à la clientèle dans ce contexte et de déterminer les pratiques efficaces et celles qui ne l'étaient pas. Il s'est agi en grande partie d'un travail de recherche des faits. Mais c'était aussi un processus axé sur des solutions puisque je devais obtenir les suggestions et observations du public sur la manière dont les services pourraient être améliorés.

## **Consultation d'envergure**

L'un des premiers défis que j'ai dû relever a été de m'assurer que je pourrais recueillir l'avis des nombreux Ontariens et Ontariennes désireux de se faire entendre à ce sujet. J'ai tenté d'utiliser tous les moyens disponibles :

- Quatre séances de consultation publique ont été tenues à l'échelle de la RGT dans les collectivités perçues comme étant directement touchées par la 407 ETR : Toronto, Brampton, Markham et Thornhill. Les séances étaient organisées de telle sorte que les participants pouvaient venir au microphone et présenter dans les formes leur opinion sur l'autoroute, ou on les invitait à faire des observations par écrit. Certains ont fait les deux. Les séances se sont déroulées sur une période de deux mois et ont été enregistrées en formats audio et vidéo.
- Un site Web spécial a été mis sur pied à la seule fin de permettre aux consommateurs de s'exprimer en ligne. Grâce au site Web, les personnes qui n'ont pu assister aux séances ont quand même pu s'exprimer.
- En outre, des avis publics ont été diffusés pour informer les consommateurs qu'ils pouvaient me communiquer leur opinion par téléphone, par la poste, par courriel ou par télécopieur.

---

<sup>1</sup> Voir l'annexe A pour le mandat.

J'ai tenté d'obtenir la plus grande participation publique possible, et j'ai invité les consommateurs à raconter leurs expériences personnelles avec la société 407 ETR, qu'elles soient bonnes ou mauvaises. Tout compte fait, j'ai recueilli l'opinion de 734 Ontariennes et Ontariens, dont 208 qui avaient été aiguillés par le Bureau d'éthique commerciale<sup>2</sup>.

## **Problèmes des clients**

Les différentes personnes qui se sont exprimées ont fait part de 1 137<sup>3</sup> problèmes avec la 407 ETR. Mes collègues, les députés provinciaux qui se sont joints à moi dans les comités locaux, ont été aussi désappointés que moi par l'éventail des problèmes de service à la clientèle et les pratiques de facturation de la société 407 ETR.

Nous avons entendu des personnes qui avaient reçu une facture et continuaient à en recevoir même si elles n'avaient jamais circulé sur la 407 ETR. Dans certains cas, des personnes recevaient jusqu'à cinq appels par jour d'une agence de recouvrement. Un autre automobiliste nous a raconté que sa facture indiquait qu'il était sorti de l'autoroute en empruntant deux sorties consécutives et ce, dans un laps de temps de deux minutes.

La plainte suivante est représentative de la plupart des plaintes reçues :

*« J'ai demandé à parler avec un superviseur, mais on m'a répondu que quelqu'un s'occupait de la question. J'en doute grandement, après cinq ans d'inaction. »*

Les problèmes précis qui ont été présentés peuvent en général être regroupés dans les catégories suivantes :

- Administration (33 %)
- Facturation (30 %)
- Autres (16,3 %)
- Agence de recouvrement (15 %)
- Technologie (5,7 %)

---

<sup>2</sup> Voir l'annexe B qui présente la répartition des problèmes selon la méthode de communication.

<sup>3</sup> Voir l'annexe C pour un sommaire des problèmes.

## Administration

Parmi les problèmes cités par les consommateurs, les problèmes liés à l'administration remportent la palme (383) et ils comprenaient les suivants :

- Préposés au service à la clientèle antipathiques et inefficaces.
- La société néglige les demandes des clients (p. ex. changements d'adresse); difficultés à annuler des comptes.
- Paiements préautorisés effectués prématurément, retraits effectués sans permission.
- Émission d'un crédit et non remboursement en argent à la suite de la contestation d'un paiement.

*« Quand j'ai téléphoné au service à la clientèle de la 407 ETR le 23 juillet 2004 à 17 h, j'ai demandé à parler avec un superviseur étant donné que je n'étais pas satisfait de la réponse d'un membre du personnel de première ligne. On m'a dit que la politique de la société 407 ETR était que les superviseurs ne parlaient pas avec les clients. »*

## Facturation

Nous avons noté un nombre relativement comparable de plaintes découlant de problèmes de facturation (337) par rapport aux problèmes d'administration :

- La société néglige de corriger des problèmes de facturation ou elle prend trop de temps à les corriger.
- Dans certains cas, même si les montants contestés ont été annulés, les frais d'intérêt accumulés ont continué à figurer sur la facture.
- La société a refusé de fournir la preuve qu'un trajet avait été effectué.
- Double facturation – des tracteurs-remorques font l'objet de deux factures, une agence de location d'autos et le consommateur reçoivent tous deux la facture.
- Pas de détails sur la facture, juste un montant total.
- Facturation erronée – l'automobiliste n'a jamais utilisé l'autoroute ou ne l'a pas utilisée le jour indiqué sur la facture.
- Frais administratifs disproportionnés.

Voici un exemple des commentaires reçus :

*« Au printemps de 2001, j'ai reçu de la 407 ETR une facture dont le solde était à zéro et qui comportait la mention que mon compte était en souffrance. Plusieurs mois plus tard, j'ai reçu une autre facture indiquant que mon solde était toujours à zéro, mais que des frais de 30 \$ pour paiement en retard avaient été calculés. Après plusieurs appels à la 407 ETR et l'ajout de plusieurs autres montants de 30 \$ pour paiement en retard, mon solde impayé s'élevait à plus de 100 \$ parce que je ne leur avais pas envoyé un chèque de 0,00 \$. La 407 ETR ne me dit plus qu'elle va corriger l'erreur, mais que je dois de l'argent. Je suis écoeuré et je n'ai pas l'intention de payer une dette que je n'ai pas contractée. »*

## Agence de recouvrement

Nous avons recueilli l'avis de 177 consommateurs qui comptaient parmi les plus insatisfaits à cause de la rapidité à laquelle la société 407 ETR règle les différends en suspens en les confiant à son agence de recouvrement, Canadian Bonded Credits Ltd. (CBCL). Aux yeux de ces consommateurs, l'agence utilise des méthodes de recouvrement trop agressives. Les problèmes comprenaient les suivants :

- Appels fréquents, qui commencent très tôt le matin, jusqu'à très tard le soir.
- Défaut de traiter de façon sérieuse les contestations par les consommateurs des montants qui sont facturés.
- Appels d'avocats qui menacent d'engager des poursuites.
- Consommateurs qui se font dire de « faire d'abord un paiement pour démontrer leur bonne volonté puis de régler leur différend ».

\*\*

*« J'ai trouvé plus facile de payer 16 \$ (incluant l'intérêt, etc.) pour une facture qui n'était pas à moi que de la contester une autre fois. »*

## Technologie

Même si un peu moins de 5 % (54) des personnes ont fait directement des commentaires sur la technologie utilisée par la 407 ETR, nombre des problèmes relevés ci-dessus étaient directement liés à des problèmes technologiques. Voici des exemples des commentaires portant directement sur la technologie :

- Préoccupations générales au sujet des imperfections de la technologie des transpondeurs.
- Des doutes ont été soulevés quant à la capacité des caméras de reconnaître les véhicules de manière uniforme et exacte.

\*\*

*« Je crois que la technologie de la 407 ETR ne fonctionne pas. La seule question que je me pose, c'est : Les dirigeants de la société savent-ils que leur technologie ne fonctionne pas comme ils le prétendent? »*

## **En fin de compte**

Après avoir examiné les commentaires nombreux et variés recueillis sur la 407 ETR, un certain nombre de pratiques se révèlent problématiques. À défaut de les régler, les conducteurs continueront à se sentir frustrés et vulnérables.

Si on se fonde sur la nature des problèmes relevés et leur nombre, il appert que la société éprouve des difficultés avec une partie de son matériel. Il semble que ce soit la cause d'au moins certaines des factures erronées. Certains clients qui s'étaient procuré un transpondeur continuaient à recevoir le même genre de facture que s'ils n'avaient pas de transpondeur, d'autres recevaient une facture pour une utilisation « fantomatique » de l'autoroute, par exemple pour des trajets qu'ils n'avaient pas faits ou des sorties qu'ils n'avaient jamais empruntées. Dans certains cas, des conducteurs de tracteurs-remorques recevaient une facture double. Même des représentants de la 407 ETR ont reconnu que les parebrises contenant du métal causaient des problèmes techniques.

Voilà qui est particulièrement déconcertant étant donné que la société a régulièrement utilisé son droit de demander au registrateur des véhicules automobiles de refuser de renouveler l'immatriculation de véhicules appartenant à des personnes ayant des comptes en souffrance. À mon avis, il y a suffisamment de doutes à propos de la technologie défectueuse et des difficultés techniques pour que la situation justifie un examen plus approfondi.

Les problèmes et les difficultés qui, au dire des clients sont causés par la technologie de la 407 ETR, perdurent et s'amplifient quand les consommateurs choisissent de remettre en question les factures de la société, qu'ils ne paient pas à temps ou qu'ils refusent tout simplement de payer les factures erronées.

Il existe, dans le cadre du service à la clientèle, un premier niveau de réponse à la suite de plaintes, même si ce processus n'est pas parfait. Cependant, la société ne semble pas offrir un second niveau de traitement des problèmes de facturation. Il ne semble pas y avoir de mécanisme efficace pour régler les différends, ni de processus par paliers pour assurer une résolution satisfaisante.

On a recueilli des preuves selon lesquelles des factures en souffrance étaient automatiquement transmises à l'agence de recouvrement, CBCL, ce qui arrivait parfois à l'insu du conducteur. Trop souvent, une personne empruntait l'autoroute 407 ETR, ne recevait aucune facture, puis recevait un appel téléphonique de l'agence de recouvrement qui lui réclamait de l'argent pour régler une facture qui était en souffrance sans même que la personne ne le sache.

Pour cet examen, comme pour tous les ensembles d'audiences publiques, il existe toujours la question d'évaluer la représentativité du nombre total de personnes qui ont exposé des problèmes. La société 407 ETR a publiquement déclaré, et sans doute continuera-t-elle à le faire, que le nombre de plaintes est relativement petit compte tenu du nombre d'usagers de l'autoroute. En effet, cela pourrait être vrai en comparaison du nombre total d'usagers de l'autoroute.

Cependant, le point critique qu'il faut noter est qu'il n'est pas acceptable dans notre province qu'un si grand nombre de clients soient aussi insatisfaits de la manière dont les traite l'exploitant d'une autoroute à péage cruciale. Les types de problèmes décrits semblent se prêter à une résolution systémique et j'estime qu'il convient de s'efforcer de les régler efficacement.

## **Recommandations**

L'un des aspects les plus gratifiants de mon examen a été de voir l'espoir et la confiance qu'ont les Ontariennes et Ontariens que leurs représentants élus ne ménageront aucun effort pour que les consommateurs reçoivent le service responsable, bien adapté et respectueux qu'ils méritent lorsqu'ils utilisent une autoroute qu'ils ont payée et qu'ils continuent de payer.

En me fondant sur les conseils très utiles du public de l'Ontario, ainsi que sur mes propres recherches et réflexions, j'ai le plaisir de formuler une série de recommandations. Certaines de ces recommandations portent de façon particulière sur la société 407 ETR, tandis que d'autres portent sur des aspects plus vastes tels que le harcèlement que pratiquent les agences de recouvrement en utilisant des messages enregistrés et des systèmes à composition automatique. Pour certaines recommandations, la province pourrait prendre des mesures de son propre chef et pour d'autres, il faudra obtenir la coopération de la société 407 ETR.

### **Recommandation 1 : Nommer un ombudsman de l'autoroute 407 ETR**

**Qu'un ombudsman soit nommé pour résoudre les problèmes de service à la clientèle qui ne peuvent être réglés directement par la société 407 ETR. Les membres du public ayant un différend relativement aux pratiques de facturation de la société ETR devraient pouvoir s'adresser à un ombudsman qui étudiera leur plainte en toute impartialité et en temps opportun.**

Comme point de départ crucial, il est essentiel que les consommateurs qui empruntent l'autoroute 407 ETR disposent d'un mécanisme efficace qui leur permette de se faire entendre et de contester les montants qui leur sont comptés. Cela comprend une réponse rapide à leurs plaintes, le droit de faire résoudre leurs différends par une partie indépendante et le droit de ne pas subir de mesures punitives avant la résolution du différend.

### **Recommandation 2 : Ne permettre aucune mesure de recouvrement lorsqu'une facture fait l'objet d'un différend**

**Que le ministre recommande des modifications appropriées pour qu'aucune mesure de recouvrement ne soit appliquée lorsqu'une facture fait l'objet d'un différend. Il conviendrait aussi de recommander qu'un plan de remboursement soit offert pour aider les usagers ayant des arriérés importants et qui autrement subiraient des préjudices en raison du refus du renouvellement de leur immatriculation.**

### **Recommandation 3 : Rendre illégaux les appels téléphoniques harcelants par les agences de recouvrement**

**Que l'on interdise aux agences de recouvrement de communiquer avec les clients ou de signaler des dettes impayées à des agences de renseignements sur la consommation (p. ex. Equifax) pendant qu'une facture de la société 407 ETR fait l'objet d'un différend.**

### **Recommandation 4 : Rendre les péages abordables pour les camionneurs**

**Que les péages soient réduits pour les camions et les autres véhicules lourds comme les autobus.**

Comme des compagnies spécialisés dans le transport, des conducteurs de camions et des conducteurs ordinaires nous l'ont dit, l'intention initiale de la construction de l'autoroute à péage 407 ETR était en partie de rediriger le trafic des camions et des autres gros véhicules et de leur permettre d'éviter l'autoroute 401. Cela ne s'est pas produit en raison des coûts élevés des péages et de leurs effets négatifs sur l'industrie du camionnage, qui est soumise à une concurrence très forte.

### **Recommandation 5 : Réduire les frais de paiements en retard et frais de service**

**Que les frais d'administration soient réduits, qu'ils soient équitables et raisonnables et qu'ils correspondent aux coûts réels des services offerts.**

Les frais d'administration sont trop élevés et ils représentent à la fois des frais cachés et une part disproportionnée des frais d'utilisation de l'autoroute. Pour les trajets courts, les frais d'administration peuvent même dépasser le péage.

### **Recommandation 6 : Nommer un vérificateur indépendant pour examiner les systèmes de la société 407 ETR**

**Que la province nomme un vérificateur indépendant et lui confie le mandat de vérifier le bon fonctionnement des systèmes de la société 407 ETR. Cela devrait contribuer à réduire le nombre de plaintes au sujet de factures erronées.**

Le système de facturation de la société 407 ETR intègre la technologie qui surveille l'utilisation des véhicules sur la route ainsi que l'identité de leur propriétaire. Il y a manifestement trop de cas dans lesquels la technologie semble ne pas bien fonctionner.

(Annexe A)

## **MANDAT DU GROUPE DE TRAVAIL SUR L'AUTOROUTE 407**

Mike Colle, député provincial de Eglinton—Lawrence, est adjoint parlementaire au ministre des Finances. Le 12 novembre 2004, le ministre des Transports, Harinder Takhar, l'a nommé à la tête d'un groupe de travail sur l'autoroute 407 ETR.

**Objectif :** Consulter le public au sujet de la société 407 ETR avant de renégocier l'entente sur le péage, ce que l'on nomme la respécification. Le ministère des Transports veut comprendre clairement l'ampleur des problèmes signalés avec la société 407 ETR avant d'invoquer son droit de renégocier cette entente de péage, une démarche qu'il a le droit de faire sur le plan juridique et qu'il doit prendre pour protéger les droits des consommateurs.

**Principale audience :** La population des régions entourant l'autoroute 407 ETR, particulièrement dans les régions de Peel, de York et de Durham et à Toronto.

**Ce que fera le groupe de travail :** Il s'entretiendra avec des résidents et des représentants des diverses régions afin de recueillir des observations positives et négatives ainsi que des suggestions visant à améliorer le service de la 407 ETR.

- Des séances de consultation auront lieu dans tout le corridor de l'autoroute 407 ETR;
- On consultera les parties intéressées de l'industrie des transports et les usagers fréquents de l'autoroute 407 ETR et on les invitera à donner leur opinion;
- On annoncera des séances publiques dans les journaux locaux;
- On demandera aux personnes qui ont déjà communiqué avec le MTO au sujet de l'autoroute 407 ETR de donner leur point de vue;
- On réunira toutes les données recueillies auprès des parties intéressées et du public dans un rapport final qui sera publié au cours de la nouvelle année.

**Échéancier :**

- Annonce du groupe de travail – 12 novembre 2004
- Rencontres publiques – du 22 novembre au 15 décembre 2005
- Remise du rapport final au ministre Takhar – mars 2006

(Annexe B)

*Problèmes des consommateurs présentés lors de l'examen*

<b>Méthode de communication</b>	<b>Réponses</b>
Par écrit/par téléphone	459
Présentés à Mike Colle lors des révisions	67
Fournis par le Bureau d'éthique commerciale	208
<b>Total des problèmes présentés</b>	<b>734</b>

(Annexe C)  
*Sommaire des problèmes*

Problèmes précis utilisés dans la base de données sur la 407	Explication	Problème généralisé
Administration	Néglige de traiter les changements d'adresse et les demandes des clients. Rejet des demandes des clients sans explication.	<b>PROBLÈMES D'ADMINISTRATION (33 %)</b>
Problèmes d'annulation	Difficultés à annuler les comptes.	
Service à la clientèle	Préposés au service à la clientèle impolis, antipathiques et inefficaces. Refus de laisser les clients parler à des gestionnaires de rang supérieur.	
Frais exigés de la clientèle	Plaintes au sujet des frais de 2 \$ de tenue de compte/de location exigés par 407 ETR.	
Paiements préautorisés	Incapacité de remettre en question/de contrôler les retraits en cas de conflit; retraits effectués prématurément, sans envoyer d'abord la facture; retraits effectués sans permission. Un paiement contesté peut donner lieu à un crédit 407 ETR, mais non à un remboursement en argent comptant.	
Problèmes de facturation	Problème de facturation mentionné mais non expliqué. Inclut le fait que lorsque des montants contestés sont annulés, les taxes et frais d'intérêt sur ces montants ne sont pas soustraits du solde.	<b>PROBLÈMES DE FACTURATION (30 %)</b>
Factures non fondées	N'a pas utilisé l'autoroute mais a reçu une facture.	
Factures non détaillées	Facture indiquant seulement un montant total.	
Factures erronées	A utilisé l'autoroute, mais les frais sont inexacts. Inclut les problèmes de « demi-trajets ».	
Preuve	Preuve du trajet (détails et/photo) que 407 ETR refuse de fournir au client ou preuve vidéo qui reste douteuse.	
Double facturation	Des tracteurs-remorques font l'objet de deux factures, une agence de location d'autos et le consommateur reçoivent tous deux une facture.	
Problèmes postaux	Le client ne reçoit pas les factures en temps opportun.	
Autres	Tout autre problème ne se catégorisant pas facilement (p. ex. autoroute trop bruyante; intimes critiquent l'examen).	<b>AUTRES PROBLÈMES (16,3 %)</b>
Signalisation	Perception que la signalisation n'est pas claire; risque de s'engager sur l'autoroute sans se rendre compte qu'il s'agit d'une autoroute à péage.	
Péages	Préoccupation générale sur les péages élevés.	
Camions	Plaintes que la 407 ETR n'a pas réduit le trafic de camions sur la 401.	
Refus de renouvellement d'immatriculation	On s'inquiète que la société 407 ETR redevienne capable de bloquer l'immatriculation.	
Privatisation	Toute réponse touchant en particulier la vente de la 407 ETR.	<b>PROBLÈMES DE RECOUVREMENT (15 %)</b>
Agence de recouvrement	Inclut les problèmes avec l'administration de CBCL, défaut de suivre les procédés habituels de recouvrement et de traiter sérieusement avec les clients qui contestent des montants facturés.	
Appels de CBCL	On s'inquiète de la fréquence et de la nature harcelante des appels automatisés et par boîte vocale de CBCL.	
Cour	Personnes qui ont demandé à CBCL de s'adresser à la cour des petites créances.	
Technologie	Problèmes avec la technologie de la 407 ETR, en particulier la reconnaissance des véhicules, les caméras.	<b>PROBLÈMES DE TECHNOLOGIE (5,7 %)</b>
Transpondeur	Préoccupation générale au sujet des imperfections de la technologie des transpondeurs.	

(Annexe D)

## *Loi sur les agences de recouvrement*

Les dispositions suivantes se trouvent dans le règlement pris en application de la *Loi de 1990 sur les agences de recouvrement*. La version officielle de ce règlement n'est disponible qu'en anglais.

Une agence de recouvrement ou un agent de recouvrement ne peut

a) essayer de recouvrer le paiement d'une dette d'un débiteur sans avoir au préalable avisé ou tenté d'aviser le débiteur, par écrit dans une lettre adressée à sa dernière adresse connue, que le créancier a retenu les services d'une agence de recouvrement ou d'un agent de recouvrement pour prendre des mesures en vue du recouvrement de la dette;

b) engager une procédure juridique relativement au recouvrement d'une dette, ou recommander à un créancier d'engager une telle procédure sans avoir au préalable avisé le débiteur que l'agence de recouvrement ou l'agent de recouvrement a l'intention d'engager la procédure ou de recommander qu'une procédure soit engagée, selon le cas;

c) exprimer l'intention ou menacer directement ou indirectement de prendre une mesure que l'agence de recouvrement ou l'agent de recouvrement n'a pas le pouvoir légal de prendre;

d) faire des appels téléphoniques ou des visites sur place d'une nature et d'une fréquence telles qu'ils harcèlent le débiteur, son conjoint, son conjoint de même sexe ou tout membre de sa famille ou de son ménage;

e) faire des appels téléphoniques ou des visites sur place pour réclamer le paiement d'une dette,

i) le dimanche,

ii) un jour férié,

ou tout autre jour, sauf entre 7 heures et 21 heures;

f) donner à quiconque, directement ou indirectement, implicitement ou autrement, des renseignements faux ou trompeurs qui pourraient causer un préjudice à un débiteur, à son conjoint, à son conjoint de même sexe ou à tout membre de sa famille;

g) réclamer, par un appel téléphonique, une visite sur place ou par écrit le paiement d'une dette sans indiquer le nom du créancier, le solde dû ainsi que l'identité et l'autorisation de la personne qui fait la réclamation;

h) lorsqu'une personne a informé l'agence de recouvrement ou l'agent de recouvrement qu'elle n'est pas le débiteur, continuer à communiquer avec cette personne relativement au recouvrement de la dette à moins d'avoir au préalable pris toutes les précautions raisonnables pour s'assurer que cette personne est effectivement le débiteur;

i) engager ou reprendre une action judiciaire au nom de l'agence de recouvrement ou de l'agent de recouvrement pour le recouvrement de la dette d'un client à moins que la dette lui ait été cédée, selon le cas, de bonne foi par un document écrit moyennant contrepartie et que l'avis d'une telle cession ait été remis au débiteur; ou

j) engager une action judiciaire pour le recouvrement d'une dette d'un client au nom du client à moins d'en avoir reçu du client la permission expresse par écrit. L.R.O. 1990, Règl. 74, art. 20; Règl. de l'Ontario 42/00, art. 2.

**21.** Sauf pour obtenir l'adresse ou le numéro de téléphone d'un débiteur, une agence de recouvrement ou un agent de recouvrement peut joindre l'employeur, le conjoint, le conjoint de même sexe, les voisins ou les amis d'un débiteur seulement si :

a) la personne jointe a cautionné la dette et qu'on communique avec elle à ce propos;

b) la personne jointe est l'employeur du débiteur et l'agence de recouvrement ou l'agent de recouvrement communique avec l'employeur relativement aux paiements liés à une cession de salaire, à une ordonnance ou à un jugement rendu par un tribunal en faveur de l'agence de recouvrement ou du créancier qui est client de l'agence de recouvrement; ou

c) la personne jointe est l'employeur du débiteur et l'agence de recouvrement ou l'agent de recouvrement communique avec l'employeur afin de vérifier l'emploi du débiteur. L.R.O. 1990, Règl. 74, art. 21; Règl. de l'Ontario 42/00, art. 3